

**Grado en Trabajo Social**

*Gizarte Langintzako Gradua*

**Trabajo Fin de Grado**

*Gradu Bukaerako Lana*

# **Buenas prácticas con menores no acompañados en Navarra: El caso de Zakan**

**Vídeo:**

<https://drive.google.com/file/d/1bsmES8a01e95rNJXcS472kYdDoP6vwIM/view?usp=sharing>

**Estudiante/Ikaslea:** Maite Tirapu Bengoechea

**Tutora/Tutorea:** M<sup>a</sup> Jesús Uriz Pemán

**Departamento/Saila:** Departamento de Sociología y Trabajo Social

**Campo/Arloa:** Prácticas deontológicas

**Septiembre, 2021**

## Resumen

La migración de los menores no acompañados ha ido estableciéndose como una de las estrategias migratorias más importantes y que mayor impacto tienen en la sociedad española del siglo XXI, ya que ha supuesto un reto para la gestión de los gobiernos en materia de protección de menores por la especificidad de sus necesidades. Antes de 2019 Navarra era una comunidad de paso en el itinerario de estos menores. Sin embargo, a partir de ese año se dio una masiva llegada de los mismos, surgiendo así Zakan como respuesta para poder gestionar el mayor número posible de casos. Esta investigación tiene como objetivo analizar las motivaciones, experiencias, necesidades y características comunes detectadas en los menores para compararlo con la intervención que se realiza desde una perspectiva deontológica, concluyendo con las buenas prácticas llevadas a cabo en Zakan e identificando también aquellas cuestiones generales a superar para mejorar la intervención. Para llevar a cabo la investigación se ha empleado una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas y cuestionarios realizados a profesionales de Zakan. Se concluye que Zakan aplica buenas prácticas en la medida en la que cubre las necesidades de los menores y aplica un enfoque centrado en la persona basado en las capacidades, el cual permite un mayor desarrollo de la autonomía y la resiliencia.

*Palabras clave:* Menores no acompañados; Zakan; Buenas prácticas, Intervención Social; Migraciones.

## Abstract

The migration of unaccompanied minors has gradually established itself as one of the most important migration strategies with the greatest impact on Spanish society in the 21st century, as it has posed a challenge for government management in terms of child protection due to the specificity of their needs. Before 2019, Navarre was a transit community in the itinerary of these minors. However, from that year onwards, there was a massive influx of these minors, and Zakan emerged as a response to manage the largest possible number of cases. This research aims to analyse the motivations, experiences, needs and common characteristics detected in the minors in order to compare them with the intervention carried out from a deontological perspective, concluding with the good practices carried out in Zakan and also identifying those general issues to be overcome in order to improve the intervention.

A qualitative methodology has been used to carry out the research, based on semi-structured interviews and questionnaires with Zakan professionals. It is concluded that Zakan applies good practices as it meets the needs of children and applies a person-centred, skills-based approach, which allows for greater development of autonomy and resilience.

*Keywords:* Unaccompanied minors; Zakan; Good practices; Social Intervention; Migrations.

## **Laburpena**

Inoren kargura ez dauden adingabeen migrazioa XXI. mendeko Espainiako gizartean eragin handiena duten migrazio-estrategia garrantzitsuenetako bat da, adingabeen babesaren arloko kudeaketa erronka bat izan delako gobernuentzat, haien premiak bereziak direlako. 2019. urtea baino lehen, Nafarroa igarotze-komunitatea zen adingabe horien ibilbidean. Hala ere, urte horretatik aurrera, asko iritsi ziren, eta horrela sortu zen Zakan, ahalik eta kasu gehien kudeatu ahal izateko. Ikerketa honen helburua adingabeengan hautemandako motibazioak, esperientziak, premiak eta ezaugarri komunak aztertzea da, ikuspegi deontologikotik egiten den esku-hartzearekin alderatzeko, Zakanen gauzatutako jardunbide egokiekin amaitzeko eta esku-hartzea hobetzeko gainditu beharreko alderdi orokorrak identifikatzeko. Ikerketa gauzatzeko metodologia kualitatiboa erabili da, Zakaneko profesionalei egindako elkarrizketa erdiegituratueta eta galdetegietan oinarritua. Ondorioztatzen da Zakanek jardunbide egokiak aplikatzen dituela adingabeen premiak estaltzen dituen neurrian, eta pertsonarengan eta gaitasunetan oinarritutako ikuspegia aplikatzen dituelako, autonomia eta erresilientziaren garapena ahalbidetzen duena.

*Hitz gakoak:* Inoren kargura ez dauden adingabeak; Zakan; Jardunbide egokiak; Esku-hartze soziala; Migrazioak.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
1.1. Objetivos generales y específicos	8
1.2. Hipótesis	8
2. METODOLOGÍA	10
2.1. Técnicas utilizadas	10
2.2. Relación entre técnicas y objetivos	12
3. MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL	14
3.1. Migraciones y menores no acompañados	14
3.1.1. Cuestiones clave sobre las migraciones	14
3.1.2. Marco legal y normativo	16
3.1.3. Migraciones de menores no acompañados	17
3.2. Intervención Social con menores no acompañados	20
3.2.1. Características comunes de los menores en recursos de acogida	20
3.2.2. Estrategias de intervención y buenas prácticas	22
3.2.3. Recursos de acogida en Navarra	24
3.3. Aspectos éticos desde el Trabajo Social y los Derechos Humanos	26
3.3.1. Desarrollo profesional del Trabajo Social y principios éticos	26
3.3.2. Menores no acompañados y Derechos Humanos	29
4. RESULTADOS	31
4.1. Experiencia migratoria y necesidades de intervención	31
4.1.1. Motivación y experiencia del viaje	31
4.1.2. Necesidades	32
4.2. Menores no acompañados en Navarra	35
4.2.1. Llegada de menores no acompañados a Navarra	35
4.2.2. Características comunes de los menores acogidos por Zakan	37
4.3. Intervención de Zakan	40
4.3.1. Enfoque de la intervención	40
4.3.2. Ámbitos de trabajo y seguimiento	41
4.4. Cuestiones deontológicas	45
4.4.1. Paternalismo y otras prácticas nocivas	45
4.4.2. Buenas prácticas en Zakan	46
4.4.3. Dilemas éticos	49
4.5. Dificultades y carencias en torno a los menores no acompañados	51
4.5.1. Dificultades legales y administrativas	51

4.5.2. Carencias en la intervención	53
4.5.3. Dificultades sociales	55
<b>CONCLUSIONES, PROPUESTAS DE MEJORA Y CUESTIONES ABIERTAS</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>64</b>
<b>Referencias</b>	<b>64</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>64</b>
<b>Noticias</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>
<b>Anexo I. Guion entrevista a profesionales</b>	<b>70</b>
<b>Anexo II: Cuestionario</b>	<b>72</b>
<b>Anexo III: Consentimiento Informado</b>	<b>74</b>
<b>Anexo IV. Protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados</b>	<b>75</b>
<b>Anexo V. EP1</b>	<b>82</b>
<b>Anexo VI. EP2</b>	<b>100</b>
<b>Anexo VII. EP3</b>	<b>111</b>
<b>Anexo VIII. C1</b>	<b>118</b>
<b>Anexo IX. C2</b>	<b>123</b>

## INTRODUCCIÓN

La llegada de menores no acompañados a España es un fenómeno relevante desde hace varios años, que ha sido objeto de estudio en gran cantidad de ocasiones. Estos menores deben convivir con un doble status con implicaciones muy diferentes. Por un lado, se trata de menores a los que hay que proteger por derecho y obligación legal. Por otro, se les percibe como alteridad por su condición de extranjero y las barreras culturales que se generan. “Los sistemas de protección han tenido que responder con grandes dificultades, ya que desde el inicio el dilema ha sido dónde poner el acento, si en su condición de menor o en su condición de extranjeras/os” (Gozalo, Jiménez y Vozmediano, 2011, p.15). Es “evidente la tensión entre la necesidad del control migratorio y la aplicación de las políticas de protección” (Bravo y Santos-González, 2017, p.56). Se genera así “una diferencia entre «nuestros» niños y esos niños «de otros», que no pertenecen a la comunidad moral ni forman parte legítima del cuerpo social, y por lo tanto son sospechosos de amenazar la unidad y cohesión social y cultural” (Izquierdo y Jiménez, 2013, p.197).

En esta posición, los menores no acompañados se ven entre la protección y la desprotección, encontrándose en la gran mayoría de ocasiones con modelos elevadamente estrictos y punitivos que no promueven el bienestar ni la autonomía de estos jóvenes. “La consecuencia [...] es la colocación de estos menores en una grave situación de riesgo en la vulneración de sus derechos” (García-España, 2011, p.13). En esta línea, en diciembre de 2020 tuvieron lugar unas jornadas de la asociación SEI en la UPNA sobre la intervención con menores no acompañados. En ellas, varias profesionales relataban cómo el perfil al que estaban orientados los recursos en España en general era un perfil conflictivo, con un alto grado de alteración de la conducta y dificultades de adaptación por un contexto de conflicto social severo y prolongado. Sin embargo, este perfil representaba únicamente el 7% de los menores acogidos. Afirmaban que el 80% de los menores no son en absoluto conflictivos, con un alto nivel de madurez, un alto grado de conciencia de sus dificultades y de motivación para el cambio, con objetivos vinculados a la formación y al empleo. Así mismo también hablaban sobre un 13% de los menores que tampoco son conflictivos pero que al principio presentan algunas dificultades de integración por el duelo, con afectación a su salud mental.

Tal y como se desarrolla más adelante, en 2019 tuvo lugar una inesperada, repentina y masiva llegada de menores no acompañados a Navarra, que colapsó el sistema de protección de menores y generó la necesidad de reconfigurar los recursos para poder acogerlos. Desde entonces, Zakan, una Unión Temporal de Empresas entre Zabalduz, Kamira y Agintzari, es la principal responsable de la intervención con menores no acompañados en Navarra, gestionando prácticamente la totalidad de los recursos específicos existentes. Tras mi breve paso por Zakan como alumna en prácticas en febrero y marzo de 2020, interrumpido por la llegada de la pandemia, pude comprobar su enfoque en la

intervención. Este me resultó muy interesante por lo diferente que era a otros recursos, siendo una intervención mucho más cercana, cotidiana, menos jerárquica y muy centrada en las necesidades concretas de cada uno de ellos.

Además, en el ámbito de los menores no acompañados el Trabajo Social tiene gran responsabilidad como profesión, que debe buscar siempre mejorar al máximo sus condiciones con medidas de calidad que supongan la aplicación de buenas prácticas, independientemente de los flujos migratorios, políticas sociales y de extranjería (Segado y Si, 2017). En tanto en cuanto el Trabajo Social debe ser férreo defensor de los Derechos Humanos (tanto en la teoría como en la práctica), debe atender a esta cuestión. “La relación altruista y el proceso de ayuda son los elementos definitorios del Trabajo Social como profesión tanto para la intervención con el colectivo de inmigrantes como para cualquier otro colectivo en situación de desventaja social” (Domínguez, 2021, p.311). Tal y como indica Ortega (2021, p.245), “muchas señales indican que la migración internacional actual se ha convertido en una actividad riesgosa, llevando a las personas migrantes a situaciones de vulnerabilidad y desprotección”. Es por ello que es un ámbito en el que el Trabajo Social debe intervenir, ya que “los derechos humanos de los migrantes distan mucho de estar protegidos, y hay situaciones que de verdad ponen a pensar que todavía hay una ardua tarea para alcanzar este propósito” (Ortega, 2021, p.245). En el caso de los menores que migran sin ser acompañados por ningún referente adulto, se interseccionan la intervención con motivo de la migración y la intervención por la protección del menor en pro de su bienestar bajo el principio del interés superior del menor.

Todo ello constituye el motivo de mi elección de las buenas prácticas llevadas a cabo con menores no acompañados en Zakan como objeto de estudio para la investigación. Los objetivos principales son conocer cuáles son las experiencias y necesidades de los menores no acompañados acogidos para comprobar en qué medida la intervención que se realiza en Zakan constituye una fuente de buenas prácticas, reflexionando sobre las posibles cuestiones a mejorar.

El trabajo está dividido en cinco apartados principalmente. En primer lugar, se exponen los objetivos generales y específicos para delimitar el campo de estudio y centrar la investigación, así como las hipótesis iniciales. En segundo lugar, se describen las técnicas de investigación utilizadas y la relación de estas con los objetivos. En tercer lugar, la sección de marco teórico y contextual contiene una aproximación teórica a los procesos migratorios de los menores no acompañados, sus necesidades, la intervención que se realiza con ellos y aspectos deontológicos y de Derechos Humanos importantes a tener en cuenta recogidos en diferentes investigaciones. En cuarto lugar, se expone la información obtenida con el trabajo de campo, dividida en 5 bloques de análisis. El primero hace referencia a la experiencia migratoria de los menores y las necesidades más acuciantes que se derivan del mismo. Después analiza la afluencia de menores no acompañados a Navarra durante los últimos años y se describen las características comunes recogidas. A continuación se describe el enfoque de la

intervención y los principales ámbitos de trabajo que las profesionales realizan con los menores. También se analizan las intervenciones desde la deontología, identificando malas prácticas, buenas prácticas y dilemas éticos recurrentes. Por último, se exponen las dificultades y carencias detectadas por las profesionales a nivel legislativo, administrativo, a nivel de la intervención y a nivel social. Una vez desarrollados los anteriores puntos, se presentan las conclusiones extraídas del proceso, así como propuestas de mejora y cuestiones que han quedado abiertas y/o posibles futuras líneas de investigación. Como apartados finales se incluyen el apartado de bibliografía y referencias y el de anexos. En el primero se indica la bibliografía y normativa consultada para la elaboración del trabajo siguiendo la normativa APA. En los anexos se incluyen documentos interesantes sobre el tema que enriquecen la teoría consultada o bien cuestiones relativas al trabajo de campo como las transcripciones de las entrevistas, respuestas a los cuestionarios, el guion de entrevista o el consentimiento informado empleado. Ante la imposibilidad de una correcta elaboración del TFG por debajo de 15000 palabras, he tratado de acercarme lo máximo posible a esa cifra. Por este mismo motivo, hay algunas cuestiones que han tenido que tratarse de una forma más superficial y breve de lo deseado. No obstante, se ha tratado de reflejar la información más relevante para el objeto de estudio de la mejor forma posible.

Por último, es importante señalar que en la medida de lo posible se hará uso de lenguaje inclusivo en todos los apartados del trabajo. Cuando no sea posible, se utilizarán ambos géneros. En las ocasiones en las que se mencione a las profesionales se usará el femenino puesto que todas las entrevistadas salvo una han sido mujeres, y por la mayoría de mujeres que trabajan en torno a la intervención social. En los casos en los que se haga referencia a los menores no acompañados se utilizará el genérico en masculino por la práctica totalidad de hombres que existe en los recursos de acogida.



## **1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

En este primer apartado se describen los objetivos a los que responde el presente trabajo, así como las hipótesis iniciales. En primera instancia se plantean los objetivos generales y los objetivos específicos para la consecución de cada uno de los generales. Después, se plantean las hipótesis sobre los resultados en relación con los objetivos, previas al trabajo de campo.

### **1.1. Objetivos generales y específicos**

1. Estudiar el impacto del proceso migratorio en menores no acompañados y las necesidades específicas de protección que se derivan del mismo.
  - 1.1. Analizar las características y consecuencias del proceso migratorio en menores no acompañados.
  - 1.2. Identificar las necesidades específicas de los menores no acompañados.
  - 1.3. Identificar carencias en la cobertura de las necesidades específicas de los menores no acompañados.
2. Estudiar cómo es la intervención que se realiza con menores no acompañados en los recursos de acogida en Navarra.
  - 2.1. Conocer las estrategias y enfoques de intervención de las profesionales en recursos de acogida para menores no acompañados en Navarra.
  - 2.2. Conocer las consideraciones y dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados.
  - 2.3. Conocer la percepción, sensaciones y sentimientos expresados de los menores no acompañados en recursos de acogida en Navarra sobre la intervención que se realiza con ellos.
3. Realizar propuestas de mejora en la intervención con menores no acompañados en Navarra
  - 3.1. Identificar buenas prácticas en la intervención con menores no acompañados en recursos de acogida en Navarra.
  - 3.2. Reflexionar acerca de la información obtenida durante el proceso metodológico para proponer cuestiones a mejorar.

### **1.2. Hipótesis**

En función de los objetivos de investigación previamente descritos y de la experiencia como alumna en prácticas en Zakan, surgen las siguientes hipótesis:

1. Los menores no acompañados tienen una mayor necesidad de acompañamiento psicológico que las personas adultas al realizar un movimiento migratorio.

2. La intervención con los menores no acompañados se enfoca desde la cotidianidad para la creación de un vínculo fuerte.
3. La intervención con los menores no acompañados está enfocada a la transición a la vida adulta, y la generación de un proyecto educativo y/o laboral es esencial para ello.
4. El conocimiento del castellano es especialmente importante para los menores no acompañados para poder entender y comunicarse.
5. Los principales dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados están relacionados con los principios de autonomía y bienestar.
6. Los menores no acompañados tienen tanto buenas como malas experiencias en los diferentes recursos de acogida de los que hayan sido usuarios.
7. Los menores no acompañados no tienen conductas disruptivas ni son conflictivos por norma general.
8. Zakan realiza buenas prácticas con los menores no acompañados en Navarra.

## **2. METODOLOGÍA**

En este apartado se justifican y se plasman las diversas técnicas utilizadas para el proceso de investigación y elaboración de la propuesta final. Al final del apartado se incluye una relación de las técnicas utilizadas con los objetivos planteados. La metodología general empleada en esta investigación ha sido la cualitativa, con un método deductivo. En primera instancia, se ha optado por una metodología cualitativa ya que, el objeto de estudio propuesto “no tiene una medición contable, ni la expresión del dato un carácter numérico” y “el lenguaje utilizado es de carácter discursivo y argumentativo” (Verd y Lozares, 2016, p.38). Por otro lado, el método deductivo en su vertiente cualitativa implica en primer lugar un estudio de la cuestión para definir teóricamente el objeto de estudio, del cual se extraen una serie de hipótesis (Verd y Lozares, 2016). Después, mediante el trabajo de campo se corroboran o se descartan las hipótesis planteadas inicialmente, de la misma forma que sirven para la “consolidación de teorías de carácter más o menos general” (Verd y Lozares, 2016, p.45).

### **2.1. Técnicas utilizadas**

#### *Revisión bibliográfica y documental*

Como primer paso para la elaboración del trabajo se ha hecho una revisión de la bibliografía existente en relación con el tema, para tener una información básica y contextualizar el marco en el que se desarrolla el objeto de estudio. Se han revisado artículos de revistas académicas, informes, noticias, libros, capítulos de libros... Además, también ha servido para poder identificar buenas prácticas y cuestiones éticas generales relativas a la intervención con los menores extranjeros en los recursos de acogida y tenerlas en cuenta para la reflexión en torno a las consideraciones y propuestas finales aplicables al objeto de estudio.

#### *Entrevistas a profesionales*

Se han llevado a cabo tres entrevistas presenciales a profesionales que trabajan en diferentes programas y centros de Zakan, y se han enviado y respondido dos formularios a profesionales del COA de Marcilla, como solución las dificultades para hacer entrevistas presenciales en Marcilla.

Para las entrevistas presenciales la técnica concreta elegida ha sido la de entrevista cualitativa y semiestructurada, puesto que es la óptima para realizar el análisis cualitativo de la información obtenida. Como indican Verd y Lozares (2016, pp.179-180), la entrevista cualitativa es la que “mejor acceso nos proporciona a los detalles de los acontecimientos, acciones o representaciones que estamos investigando” y “facilita perfectamente la visión y vivencia de la persona entrevistada”, pudiendo acceder a información más íntima. Respecto a la elección de la entrevista semiestructurada, se ha considerado como la mejor puesto que permite aplicar el guión de forma flexible de forma que

“en función del desarrollo de la entrevista se alterará el orden previamente establecido o la formulación específica de las preguntas; también es viable eliminar preguntas e incorporar nuevas” (Verd y Lozares, 2016, p.152).

En primer lugar se elaboró un guion de entrevista en consonancia con los objetivos planteados para el trabajo y teniendo en cuenta la revisión bibliográfica realizada. Este guión está dividido en seis bloques principalmente: presentación, proceso migratorio, necesidades, intervención, integración y futuro y cuestiones éticas y deontológicas. Para la elaboración de los formularios se ha empleado el guion preparado para las entrevistas presenciales como base, con los mismos contenidos.

Los objetivos de estas entrevistas/formularios son:

- Conocer cómo ha sido el proceso migratorio de los menores no acompañados con los que han intervenido.
- Conocer las dificultades o impedimentos que han tenido y/o tienen actualmente los menores no acompañados.
- Identificar las necesidades de atención de los menores no acompañados.
- Conocer los principales ámbitos de intervención con los menores no acompañados.
- Conocer las estrategias y enfoques de intervención con los menores no acompañados en Zakan.
- Conocer las experiencias de buenas y malas prácticas en la intervención con menores no acompañados.
- Conocer la opinión expresada de los menores no acompañados con los que han intervenido sobre los recursos de acogida.
- Conocer la integración, amistades y redes de los menores no acompañados con los que han intervenido.
- Conocer las expectativas de futuro de los menores no acompañados con los que han intervenido.
- Conocer los dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados.
- Conocer la opinión de las profesionales sobre la relación de la intervención con menores no acompañados con la ética del Trabajo Social y los Derechos Humanos.

*Codificación de las entrevistas***Tabla 1.**

Profesionales entrevistadas, fecha, experiencia y leyenda de codificación

Código	Profesional	Experiencia	Fecha
EP1	Alfredo, educador social en el COA Argaray	2 años	21/07/2021
EP2	Irene, psicóloga en Zakan	2 años	05/08/2021
EP3	Ainhoa, psicóloga en Zakan	2 años	05/08/2021
C1	Lucía, educadora social en el COA Marcilla	2 años	14/08/2021
C2	Carolina, educadora social en el COA Marcilla	2 años	18/08/2021

**2.2. Relación entre técnicas y objetivos**

A continuación se presenta una tabla de elaboración propia que indica la relación entre los objetivos específicos anteriormente indicados con las técnicas empleadas para el proceso de investigación.

**Tabla 2.**

Relación entre técnicas y objetivos específicos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS UTILIZADAS
1.1. Analizar las características y consecuencias del proceso migratorio en menores no acompañados	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales
1.2. Identificar las necesidades específicas de los menores no acompañados	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales
1.3. Identificar carencias en la cobertura de necesidades específicas de los menores no acompañados	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales
2.1. Conocer las estrategias y enfoques de intervención de los profesionales en los recursos de acogida en Navarra	1. Formularios/entrevistas con profesionales
2.2. Conocer las consideraciones y dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales

---

2.3. Conocer la percepción, sensaciones y sentimientos expresados de los menores no acompañados en recursos de acogida en Navarra sobre la intervención que se realiza con ellos	1. Formularios/entrevistas con profesionales
--	--

---

3.1. Identificar buenas prácticas en la intervención con menores no acompañados en recursos de acogida en Navarra.	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales
--	--

---

3.2. Reflexionar acerca de la información obtenida durante el proceso metodológico para analizar cuestiones a mejorar	1. Revisión bibliográfica y documental 2. Formularios/entrevistas con profesionales
---	--

---

### **3. MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL**

El presente apartado se divide en tres grandes bloques: migraciones y menores no acompañados, Intervención Social con menores no acompañados y aspectos éticos desde el Trabajo Social y los Derechos Humanos. En el primero de ellos se realiza una pequeña aproximación a las cuestiones clave de las migraciones, profundizando en lo concreto de los menores no acompañados: el marco legal, sus necesidades específicas y cuestiones a mejorar ya recogidas en diferentes investigaciones. En el segundo apartado se habla sobre las características comunes detectadas en base a la intervención desde los recursos, las estrategias de intervención con los menores no acompañados y sobre el estado de los recursos de acogida en Navarra. En el tercer y último apartado se expone una estructuración cronológica del desarrollo profesional del Trabajo Social en estrecha relación con la ética de la profesión. Así mismo, se hace una breve revisión sobre las vulneraciones de derechos de los menores no acompañados.

#### **3.1. Migraciones y menores no acompañados**

##### ***3.1.1. Cuestiones clave sobre las migraciones***

¿Qué elementos deben darse para que un movimiento geográfico se considere migración? Blanco (2000) apunta que para delimitar las migraciones hay que poner atención a tres dimensiones: la espacial, la temporal y la social. Es decir, que el movimiento sea geográficamente significativo (entre municipios como mínimo), duradero y suponga una alteración importante de su entorno cotidiano. Por lo tanto, podríamos definir migraciones como

“los movimientos que supongan para el sujeto un cambio de entorno político-administrativo, social y/o cultural relativamente duradero; o, de otro modo, cualquier cambio permanente de residencia que implique la interrupción de actividades en un lugar y su reorganización en otro” (Blanco, 2000, p.17).

Además, conviene aclarar que existen dos tipos de migraciones según la relación entre origen y destino: las internas y las externas. Las migraciones interiores serían las que se realizan dentro de las fronteras de un mismo país, entre municipios o entre Comunidades Autónomas. Las migraciones exteriores serían, entonces, las que se realizan entre diferentes países. A pesar de que el concepto de migración es muy amplio, en el presente trabajo se hará referencia únicamente a los procesos migratorios exteriores. Estas migraciones exteriores pueden deberse a diversas causas, como por ejemplo la búsqueda de una mejor calidad de vida (migraciones económicas) o la necesidad de huir del lugar de origen por motivos políticos y/o bélicos. Desde mediados del siglo XIX gran cantidad de la población española emigró principalmente a América Latina (EEUU, Canadá y Australia en menor

medida), pero a partir de la época de la entrada en la Unión Europea España comienza a recibir cada vez más inmigración.

Los procesos migratorios implican dificultades que generan estrés y ansiedad a las personas que emigran, en lo que se conoce como duelo migratorio. Como cualquier otro duelo, es complejo de elaborar, pero este tiene sus características particulares. Achotegui (2009, pp.164-166) identifica doce características que definen al duelo migratorio y su elaboración. Es un “duelo parcial” (1). Es decir, al contrario de como cuando el duelo a elaborar corresponde a la muerte de nuestros seres queridos, en el duelo migratorio el país de origen no desaparece sino que siempre existe la opción de retorno. En segundo lugar, precisamente por ser parcial, es también un “duelo recurrente” (2). Los elementos que vinculan a la persona emigrada con su país de origen se mantienen a lo largo del tiempo a través de los acontecimientos y de los propios pensamientos. También es un “duelo vinculado a aspectos infantiles muy arraigados” (3) que influyen en la personalidad y, por tanto, en la forma de gestionar y afrontar el proceso migratorio y el propio duelo. Además, es un “duelo múltiple” (4) ya que todo el entorno de la persona cambia: la familia, los amigos, la lengua, la cultura, la tierra (paisajes, clima), el estatus social, el contacto con el grupo étnico (prejuicios y actitudes racistas y xenófobas de las sociedades de acogida) y en muchas ocasiones el riesgo para la integridad física tanto durante el trayecto como posteriormente. Las consecuencias son que el duelo migratorio “afecta a la identidad” (5) y “conlleva una regresión psicológica” (6). Entendiendo la identidad como el sentimiento de pertenencia a determinadas comunidades y no perteneciente a otras, el duelo migratorio provoca cambios en ella que modifican la personalidad y, a su vez, hacen florecer actitudes regresivas como conductas de dependencia y sumisión, las quejas infantiles ante la frustración o tendencia a jerarquizar y sobrevalorar a los líderes ante el peligro. Como todo proceso, “tiene lugar en una serie de etapas” (7). En primer lugar tiene lugar la negación de la realidad, seguida de una fase de resistencia que se traduce en quejas por la frustración que genera la adaptación. En tercer lugar, se supera la anterior fase y da lugar a un periodo de aceptación en el que la persona se va sintiendo cada vez más cómoda con la situación y adaptándose correctamente. Y por último, en la fase de restitución la persona ya está totalmente adaptada y es capaz de aceptar lo bueno y lo malo de la nueva situación. Durante la elaboración del duelo y la superación de estas etapas, tienen lugar una serie de “defensas psicológicas y errores en el procesamiento de la información” (8), que provocan cierta distorsión de la realidad. Además, se da una “ambivalencia hacia el país de origen y el país de acogida” (9) en la que existen sentimientos de amor y de rabia tanto hacia el país de origen como hacia el país de acogida. Por otro lado, “afecta también a los autóctonos y a los que se quedan en el país de origen” (10) ya que “la inmigración es un hecho social y [...] tiene repercusiones sobre el conjunto de la sociedad”. También es importante que “el regreso del inmigrante es una nueva migración” (11) ya que es de nuevo un cambio total del entorno. Aunque sea la misma persona y el mismo país, tanto una como otro han



cambiado y requiere de un nuevo proceso de adaptación. Por último, es un “duelo transgeneracional” (12) ya que todas las vivencias descritas se trasladan a la descendencia de las personas migradas y afectan a sus vidas y desarrollo.

### **3.1.2. Marco legal y normativo**

Para contextualizar el objeto de estudio es necesario hacer un breve repaso de la legislación existente relativa a las actuaciones con los menores no acompañados a nivel internacional y estatal, para luego profundizar algo más en la legislación vigente en Navarra.

A nivel internacional encontramos la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* de 1989, la *Resolución del Consejo Europeo del 26 de junio de 1997, sobre menores no acompañados procedentes de terceros países* y la *Observación general relativa al trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen* de 2005, del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

A nivel estatal hablaríamos en primer lugar de la Constitución Española, que en el artículo 39.4 hace referencia al deber de proteger a los niños, la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social* y sus reformas posteriores que establece el derecho a la educación y a la asistencia sanitaria, el *Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas*, la *Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria*, el *Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009*, la *Resolución de 13 de octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo para la aprobación del Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores Extranjeros No Acompañados* y la *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia* (derechos educativos, sanitarios y de asistencia social).

A nivel autonómico, existen principalmente dos documentos relevantes. Una es la *Ley Foral 15/2006, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia*, que obliga atender a todo menor no acompañado en Navarra. Y la otra es el *Decreto Foral 172/2015, de 3 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas*, donde se establece que la ANADP sea el órgano competente en cuanto a los menores no acompañados y obliga a acompañarlos en la transición a la vida adulta.

Por otro lado, a pesar de no ser una ley, cabe mencionar que el Gobierno de Navarra desarrolló un *Protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados* (2019) para coordinar las actuaciones del Departamento de Derechos Sociales, la Delegación de Gobierno, el

Departamento de Salud, el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e interior, la Fiscalía General, Policía Nacional, Guardia Civil y Ayuntamiento de Pamplona. En él se recogen “las actuaciones necesarias para la primera acogida” de estos menores, “así como los procedimientos administrativos necesarios para la identificación y registro que les permita el acceso a los diferentes sistemas de atención” (p.1). A continuación se resumen los pasos a seguir que marca este protocolo.

El primer paso tras localizar un menor es que la policía lo lleve al Centro de Observación y Acogida (COA) Argaray (o en el COA Ilundain si existen “desajustes conductuales”), gestionado por Zakan, y aportar unos primeros datos básicos de identificación: nombre, apellidos, edad declarada, lugar de nacimiento y nombre de los padres. Salvo que no se pueda, “el acompañamiento se realizará con agentes no uniformados” (p.1). A su llegada, el COA lo notifica a la Subdirección de Familia y Menores, a la Delegación del Gobierno de Navarra, a la Brigada de Extranjería de la Policía Nacional, al Ministerio Fiscal, y a la Dirección general de Políticas Migratorias. Periódicamente, la policía realizará formaciones en los COA “en materias de prevención y convivencia” (p.2). En cuanto un menor ingresa en el COA, se solicitará una cita médica para tramitar la tarjeta sanitaria del Sistema Navarro de Salud-Osasunbidea, así como informar al Instituto Navarro de Seguridad Social. Por otro lado, la Policía Nacional concierta una cita para realizar la toma de huellas digitales y las fotografías de los menores, dándoles de alta en el registro. También remite esta información a la Subdirección de Familia y Menores, y a su vez ésta la remite a la entidad que tenga la guarda del menor. Si hay dudas razonables sobre la edad, se realiza una prueba de edad a través de unas pruebas radiológicas que determinen su edad ósea. La Subdirección de Familia y Menores registra el resultado de la prueba y modifica los datos en caso de ser necesario. Si el resultado determina que es mayor de edad, se le revoca la tutela. En este punto cabe mencionar que en Navarra la protección a los menores y jóvenes migrantes no acompañados se amplió hasta los 21 años (programas de apoyo a jóvenes en procesos de autonomía y transición a la vida adulta), aunque actualmente esto ya no es así. Finalmente, tres meses después de la llegada del menor, se solicita la autorización de residencia.

### **3.1.3. Migraciones de menores no acompañados**

Haciendo una revisión de la bibliografía al respecto, se encuentran múltiples definiciones del concepto *MENA*, normalmente utilizado para referirse a los Menores Extranjeros No Acompañados, pero también se encuentran otras denominaciones como Menores Inmigrantes No Acompañados (MINA), Menores Migrantes No Acompañados (MMNA). De acuerdo con Fuentes (2014, p.106), “estas expresiones conllevan una serie de connotaciones negativas y de exclusión social [...], desde el punto de vista de la integración e interculturalidad que estigman a estos menores”. Por lo tanto, salvo cuando se cite textualmente y se utilicen otros términos, se hará referencia a estos menores como menores

no acompañados. Por un lado por evitar esas connotaciones negativas y racistas y, por otro, por poner en valor su condición de menores y priorizarla a la hora de intervenir.

Según la definición de UNICEF y CGAE (2009), citada en Fuentes (2014, p.106), un menor no acompañado es cualquier

“menor nacional de un Estado no miembro de la Unión o el apátrida menor de 18 años que al entrar en territorio español, no va acompañado de un adulto. También [...] cualquier menor al que se le deje solo tras su entrada al territorio de un Estado miembro de la Unión Europea”.

El Comité de los Derechos del Niño de la ONU (citado en Defensor del Pueblo Navarro, 2008, p.17) los define como “los menores que están separados de ambos padres y otros parientes y no están al cuidado de un adulto al que, por ley o costumbre, incumbe esa responsabilidad”.

A pesar de que porcentualmente representan una parte muy pequeña de las personas que emigran, es un colectivo especialmente vulnerable que requiere un análisis específico. Como indica Achotegui (2009), cuando la persona que migra es vulnerable y si la sociedad de acogida es un territorio hostil, el duelo migratorio es un factor de riesgo para la salud mental de las personas que migran. En el caso de los menores, existe esa vulnerabilidad social en la infancia y adolescencia, y las sociedades de acogida están impregnadas de racismo en todos los ámbitos de la vida. Además, “en la infancia no sólo se viven los acontecimientos en los que la persona se halla inmersa, sino que los mismos acontecimientos en los que la persona condicionan la forma como se construye la personalidad” (Achotegui, 2009, p.164). Robles (2018) indica que las “tareas evolutivas que tiene el adolescente” (p.22) serían el desarrollo de identidad y autoimagen positiva, el diálogo con los adultos, las relaciones de amistad, las primeras relaciones románticas y sexuales, valores y actitudes éticas y la adquisición de hábitos de vida saludables. Por todo ello, una buena intervención con estos menores es imprescindible y especialmente importante para asegurar su pleno desarrollo personal.

A pesar de que han pasado algunas décadas desde que la problemática de los menores no acompañados se comenzó a visibilizar en España, en el proceso de intervención muchas veces “sigue primando su condición de extranjero por encima de la de menor, lo cual le lleva a situaciones paradójicas de desprotección” (Chana, Hermoso y Montero, 2011, p.18). España es uno de los países europeos que más menores no acompañados acoge, en gran parte por la proximidad geográfica con el norte de África. Sin embargo, tal y como indican Bravo y Santos-González (2017, p.56), “apenas se han publicado estudios donde se describan las particularidades del fenómeno en España, la intervención desarrollada y las principales necesidades detectadas desde una perspectiva comparativa con los países vecinos de la UE”. A modo de resumen, las necesidades específicas de los menores no acompañados por ámbitos de actuación, en base a diferentes estudios realizados recopilados por Bravo, Santos-González y del Valle (2010), serían las siguientes:

**Tabla 3.**

Necesidades específicas de los menores no acompañados

Áreas de actuación	Necesidades-dificultades
1. Formación educativa	1.1. Dificultades de acceso 1.2. Desajuste educativo por la diferencia entre edad real y la determinada
2. Formación ocupacional	2.1. Programa de orientación laboral 2.2. Conocer las posibilidades formativas
3. Inserción laboral	3.1. Dificultad de acceso al empleo
4. Idioma español	4.1. Formación previa al proyecto educativo
5. Cultura	5.1. Conocimiento de la cultura receptora 5.2. Integración cultural
6. Habilidades sociales y autonomía	6.1. Habilidades de transición a la vida adulta
7. Problemas psicológicos/psiquiátricos	7.1. Abordaje sistematizado y riguroso 7.2. Choque cultural en los tratamientos y dificultades de comunicación
8. Gestión de documentación	8.1. Contar con los permisos necesarios para desarrollar su vida adulta
9. Integración Social	9.1. Fortalecer la red de apoyo comunitaria para prevenir el rechazo 9.2. Mantener a hermanos juntos para evitar rupturas traumáticas

Elaboración propia a partir de *Revisión de actuaciones llevadas a cabo con menores extranjeros no acompañados en el Estado Español*, Bravo, Santos-González y del Valle, 2010.

El Defensor del Pueblo Navarro (2008, p.20) apunta que la raíz de los problemas sociales y jurídicos que estos menores se encuentran al ser introducidos en el Sistema de Protección es que llegan “con marcadas expectativas laborales” y lo que se encuentran un sistema que los protege desde una perspectiva que “impide la realización de su proyecto migratorio, conducente más a la mejora de su situación económica y la de su familia que a la de mejorar su formación o salud”.

Sara Collantes, directora de *Los derechos de los niños y niñas migrantes no acompañados en la frontera sur española* (UNICEF), afirma que la acogida de los menores no acompañados en España tiene algunas deficiencias y contradicciones: la descoordinación interadministrativa, la falta de financiación suficiente para garantizar los recursos materiales y la estigmatización de los menores (Europa Press, 2020). En una investigación llevada a cabo por Martín y Coulibaly (2008-2010), citada

en Aguaded-Ramírez y Angelidou (2017, p.53) se concluye que “se violan derechos básicos de los menores” al no informárseles de sus derechos, no respetar su intimidad, no se generan vínculos de confianza entre ellos y las profesionales, no se respeta su religión ni dieta, califican el centro como desagradable, no se les permite hablar en su lengua materna y no se facilita la comunicación con el exterior.

A nivel general, tal y como indican Bravo y Santos-González (2017, p.61), hay principalmente dos cuestiones clave para mejorar y reforzar la intervención con estos menores: “la creación de más recursos de apoyo a la transición” a la vida adulta que afiancen la intervención previa y “la atención al malestar emocional que sus experiencias previas y la vida en un contexto extraño puede ocasionar”. También es muy importante atender a “los efectos traumáticos de su historia de vida y del viaje” (Bravo y Santos-González, 2017, p.56). Una cuestión clave a trabajar de manera transversal durante el proceso es la prueba de edad, ya que de ello depende la situación jurídica del menor. Si la prueba dictamina la mayoría de edad (sea esta real o no), no puede ser acogido por el sistema de protección de menores (Peláez, 2018).

### **3.2. Intervención Social con menores no acompañados**

#### ***3.2.1. Características comunes de los menores en recursos de acogida***

En primera instancia cabe aclarar que el colectivo de menores no acompañados no es homogéneo y hay que entender las peculiaridades de cada caso, teniendo en cuenta sus situaciones previas, los motivos de la migración y la experiencia migratoria. No obstante, las investigaciones recabadas permiten detectar características recurrentes en estos menores.

López (2017, p.13) identifica cuatro grandes motivos por los que estos menores emigran, siendo estos motivos políticos, económicos, por “estrategias de mejora de las expectativas sociales y culturales, tanto de éxito propio como de sus familias”, y el “espíritu aventurero”. Por su parte, Capdevila (2002) apunta que en su mayoría son hombres sin recursos personales y pocas oportunidades laborales que han tomado la decisión de migrar de manera forzada y facilitada por su familia. Una serie de investigaciones por parte de Monterde, Cabedo, Barranco y Durán y CEAR (citado en Aguaded-Ramírez y Angelidou, 2017), han recopilado suficientes datos como para establecer una serie de características comunes y habituales entre los menores extranjeros no acompañados que llegan a España:

- Prácticamente la totalidad son hombres.
- Llegan en torno a los 16 años.
- En la mayoría de los casos emigran desde África, sobre todo desde Marruecos.
- La mayoría proviene de familias muy numerosas y con problemas económicos, aunque también existen menores que provienen de familias adineradas o de vivir en las calles.

- La mayoría han estado escolarizados en sus países de origen, aunque con bajas calificaciones.
- La mayoría de las veces no disponen de documentación válida para su identificación.
- En casi todos los casos se desconoce el castellano.
- Menores muy maduros respecto a lo que se espera para su edad y que expresan ansiedad y angustia por su situación y su futuro.
- Carencia de recursos materiales.
- Escasas relaciones con población autóctona.
- Gran movilidad tanto en el territorio español como en Europa.

Por otro lado, los análisis del Ministerio del Interior, Bravo (2005), de Gállego et. al. (2006), UNICEF (2009, 2010), Save the Children (2003, 2007) y el Defensor del pueblo (2011, 2012) (citados en Fuentes, 2014, p.107) indican que

“con carácter general, el perfil de estos menores es el de joven de entre 15 y 18 años, procedente de Marruecos, Argelia, Mali, Nigeria y República de Guinea que viene a [...] “buscarse la vida”, en ocasiones de forma voluntaria y, en otras, alentado por su familia”.

Un estudio realizado por López, J., López, E., Fuentes, A. y Vázquez, E. (2019), indica que la mayoría proceden de Marruecos y en menor medida de otros países del norte de África, tienen una media de 15 años y provienen de familias numerosas con pocos recursos. También indican que “el 78% de los menores pretende mejorar su calidad de vida y piensan que su situación social, laboral y económica mejorará en España” (López, J. et al, 2019, p.338) y que fue su familia quien les impulso a migrar.

Según informa *Diario de Navarra* (2019), el perfil de menores no acompañados llegados en 2019 a Navarra, un 80% procede del Magreb, tienen entre 16 y 17 años y son en su mayoría hombres (3 mujeres). En 2020, según informa *Navarra.com* (2020), “un 98% [...] son varones, en su gran mayoría procedentes de Marruecos y Argelia, con una edad media de 16 años y con estudios equivalentes a la ESO, la mitad de ellos”. Además, en la misma noticia se recogen datos del estudio entre Euskadi, Navarra y Pirineos Atlánticos que indican que “tienen familias numerosas” y “su principal razón para migrar es formarse y trabajar”

Una cuestión importante, sobre todo para evitar prejuicios existentes en las sociedades de acogida, es que no hay una especial incidencia de problemas de consumo de drogas en el colectivo de menores no acompañados, sino que son cifras similares a las del resto de adolescentes (Bravo et al, 2010). Los altos porcentajes de consumo en menores son preocupantes a nivel general, pero no es el tema que ocupa el presente trabajo y por ello lo importante a destacar es que no es una problemática más recurrente en menores no acompañados. No obstante, en los últimos años “es más frecuente la

llegada de menores más jóvenes y con un proyecto migratorio menos definido, buscando soluciones de las que han oído hablar a familiares y amigos, y con más factores de riesgo para el desarrollo de conductas conflictivas” (Bravo et al, 2010, p.105).

### **3.2.2. Estrategias de intervención y buenas prácticas**

En el ámbito de la Infancia y Familia, y más concretamente en la intervención con menores no acompañados, las profesionales del trabajo social desarrollan, entre otras, funciones de acompañamiento en los “procesos de cambio de las personas, educar en nuevos valores y hábitos, ayudar a encontrar salidas a situaciones complejas, estar y ser con los más vulnerables; siempre desde la técnica, la reflexión y el rigor profesional” (Marzo, 2018). Las funciones principales del trabajo de acogida y orientación son, en un primer momento, proporcionar los cuidados y la atención necesarios para satisfacer sus necesidades más básicas, ofrecer una escucha activa y brindar un acompañamiento emocional durante su proceso personal. Tal y como indica Alonso (2009, p.4), “la labor que realizan los centros de acogida tiene una triple dimensión: asistencial (atención sanitaria, satisfacción de necesidades físicas), preventiva (información, orientación, apoyo emocional) y una importante atención socioeducativa integral (escolarización, iniciación profesional, socialización, tiempo libre)”. Según Capdevila (2002, p.55), los dos grandes objetivos de la intervención con estos menores son la supervivencia y la educación. La supervivencia hace referencia a la cobertura de necesidades básicas, como la alimentación, la residencia y la salud. La educación engloba el desarrollo de competencias y habilidades sociales, formación, hábitos, cultura y valores. En definitiva, las profesionales de la intervención social trabajan “desde los intereses personales del sujeto que acompaña con el fin de velar por su bienestar y contribuir a mejorar sus condiciones de vida y su desarrollo” (Marzo, 2018).

Para lograr la integración de los menores en el lugar de acogida, es fundamental trabajar de manera prioritaria sobre la formación educativa, la formación ocupacional, la inserción laboral, el aprendizaje del idioma, el conocimiento de la cultura receptora, las habilidades sociales, la autonomía, los problemas psicológicos/psiquiátricos, los consumos y la gestión de los trámites legales y documentación (Bravo et al, 2010).

Por otro lado, tras realizar la pertinente investigación, Blancas y Jurado (2010) llegan a la conclusión de cuáles son las 6 áreas de intervención prioritarias con los menores no acompañados para asegurar un correcto desarrollo psicosocial posterior al periodo de tutela por parte de las instituciones. En primer lugar, es importante trabajar sobre las competencias prelaborales y el empleo (1), ya que “es el elemento primordial para su integración social” (p.138) por suponer una fuente de ingresos y porque es determinante para la regularización a nivel legal. Por otro lado, es importante el plano residencial (2), ya que “los recursos de acogida especializados son escasos” (p.139). No hay que olvidar que “la residencia no es sólo una necesidad primaria, sino una exigencia institucional, ya que la mayoría

de los trámites que facilitan la integración del colectivo en nuestra sociedad requieren estar en posesión de un certificado de empadronamiento” (p.139). También apuntan en el ámbito de la integración social (3) que es cierto que es muy importante para la integración de los menores que adquieran conocimientos del castellano, pero también que las profesionales que trabajen con ellos deben esforzarse por acercarse a su lengua materna. Además, en lo relativo al plano documental (4) comentan como en numerosas ocasiones se hace un uso excesivo de vocabulario técnico por parte de las profesionales y la necesidad de conocer en profundidad los procedimientos relativos a la regularización administrativa y las pertinentes leyes. De forma transversal remarcan la importancia de atender al plano motivacional (5), con una intervención alejada de lógicas de castigo y siendo muy cuidadosas con los errores de las profesionales que puedan afectar a la motivación de los menores. Y, por último, en cuanto a la salud (6) es necesario garantizar el acceso a la Sanidad Pública y trabajar la promoción de la salud.

Por su parte, Capdevila (2002, p.59) apunta que la intervención debe articularse sobre un enfoque integral de la persona (1); debe ser compensatoria (2) en el sentido de “corregir los déficits de la persona [...], ayudar a hacer reconocer” los problemas y “educar para dar herramientas de libre elección al chico/a en el camino por el que quiere hacer seguir su destino” (muy en relación con el concepto de resiliencia que se desarrolla más abajo); debe ser adecuada al momento evolutivo (3) de adolescencia en el que se encuentran; debe trabajar las habilidades sociales (4) de los menores y debe tener una orientación funcional (5) de forma que puedan aplicar los aprendizajes obtenidos a su vida. En lo relativo a las necesidades de los menores no acompañados respecto de la intervención que se realiza con ellos, Bravo et al (2010) indican que las principales son una falta de recursos humanos, materiales y económicos, profesionales con ninguna o poca formación intercultural, la falta de ofertas de trabajo, la falta de atención individualizada y las dificultades de integración y para evitar el rechazo social.

Una cuestión importante es que “la reiterada exposición a experiencias de soledad y de insuficiencia de sostén, la fragilidad de los vínculos y las experiencias de fracaso provocan una fractura de la confianza en el sujeto que queda así indefenso”, bajo el riesgo de “quedar atrapado en relaciones de dependencia y sumisión” (Leal, 2016, p.43). No obstante, cabe señalar que la existencia de esa dependencia en momentos concretos no es per sé negativo, siempre y cuando esté reconocida por ambas partes y no afecte a la dignidad de las personas (Leal, 2016). Por ello, en la intervención con menores no acompañados también es clave trabajar de manera transversal sobre el empoderamiento y la resiliencia para asegurar un correcto desarrollo personal y social. “La implicación de los sujetos en la solución de sus problemas es un importante valor porque significa reappropriarse de su capacidad de cambio de la que lo alejan las prácticas de dependencia” (Leal, 2016, p.50).



“El fenómeno de la resiliencia surge de reflexiones a partir de la observación de conductas y superación de adversidades en ambientes estresantes, adversos, amenazantes para el desarrollo, como lo son los entornos carenciados [...] ligado íntimamente a la insatisfacción de necesidades básicas” (Vidal, 2008, p.16).

La resiliencia, expresada de forma sencilla y sintética por Manciaux (citado en Vidal 2008, p.19), es “la capacidad de enfrentar con éxito la adversidad, resistiendo y recuperándose de una situación traumática”. Por lo tanto, podemos concluir que la resiliencia en las personas implica dos connotaciones diferentes: La resistencia a las dificultades por un lado y la capacidad de las personas de ser resolutivas ante esas dificultades por otro. Así mismo, se identifican una serie de factores consensuados a nivel general por las investigaciones realizadas que propician la resiliencia: la “presencia de redes de apoyo y, como aspecto más importante, una relación de aceptación incondicional por al menos una persona significativa”; “la capacidad para averiguar algún significado, sentido y coherencia a la vida, en estrecha relación con la vida espiritual”; las “aptitudes sociales y aptitudes resolutivas de problemas, y el convencimiento de tener algún tipo de control sobre la propia vida”; la “autoestima y concepción positiva de uno mismo” y el “sentido del humor positivo, o un clima en el que este pueda desarrollarse” (Vidal, 2008, pp.26-31).

De manera transversal, es especialmente importante generar un vínculo con los menores, ya que “en cualquiera de sus formas a través del afecto se valora y dignifica al ser humano y se da pie a su desarrollo íntegro”. (Martín de Castro, Alonso y Tresserras, 2016, p.160), Este vínculo viene acompañado por un afecto sincero y desinteresado, y proporciona las herramientas necesarias para trabajar en la resiliencia de los menores.

### **3.2.3. Recursos de acogida en Navarra**

En 2008, el Defensor del Pueblo Navarro emite el *Informe especial sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra*. En él se indica que a junio de 2008 el total de menores no acompañados era de 17 (una cifra incluso más baja si se compara con Euskadi, que sólo en 2007 recibió 600 nuevos menores no acompañados), 10 encuadrados en un recurso específico gestionado por Asociación Nuevo Futuro y otros 7 en recursos no especializados junto con otros menores autóctonos. En él se concluye que se hallaban, “en términos generales, adecuadamente protegidos por la Administración de la Comunidad Foral” y que “no se aprecian deficiencias significativas en el sistema de protección” (p.89). Según datos de la Fiscalía General del Estado (EFE, 9 de septiembre de 2019), “Navarra tutelaba a fecha de 31 de diciembre de 2018 a un total de 58 menores extranjeros no acompañados”.

Como se puede observar, el número de menores no acompañados en Navarra aumenta más de tres veces en un periodo de diez años. Pero no ha ido aumentando de manera lineal sino que

aumentó drásticamente en el año 2019, con una tasa de ocupación en los COA del 253% (Gurbindo, 2019). Además, preveían la “entrada de 75 nuevos menores en el primer semestre de 2019 y 136 durante el segundo semestre” (Gurbindo, 2019, p.5). Ante estas predicciones, ya se entreveían dificultades de gestión y respuesta ante la llegada masiva de menores no acompañados y la necesidad de crear nuevos recursos ante la inexistencia de recursos especializados para atender a las necesidades de estos menores (Gurbindo, 2019).

**Tabla 4.**

Tasa de ocupación de menores no acompañados de la red de recursos residenciales de protección en Navarra a mayo de 2019

<b>Recurso</b>	<b>Plazas concertadas</b>	<b>Plazas ocupadas por menores no acompañados</b>	<b>Tasa de ocupación</b>
Centro de Observación y Acogida	15	38	235%
Acogimiento Residencial Básico - Pisos	104	8	7,80%
Acogimiento Residencial Básico - Residencias	52	22	42,30%
Acogimiento Residencial Especializado	23	1	4,30%
Programa de Autonomía	25	11	44%
Programa MENAs	38	38	100%

*Adaptado de tasa de ocupación de MENAs de la red de recursos residenciales de protección, Gurbindo, 2019. Informe sobre la trayectoria, situación actual y necesidades inaplazables por razones de excepcionalidad, para dar respuesta a la acogida y atención a los Menores Extranjeros no Acompañados, desde el Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia en Navarra. Subdirección de Infancia y Familia.*

Durante el año 2019 llegaron a Navarra un total de 315 menores no acompañados (EFE, 23 de diciembre de 2019). Según datos del Observatorio de la Realidad Social del Gobierno de Navarra, en el año 2019 había un total de 291 menores en situación de guarda provisional en Centros de Observación y Acogida. A principios de 2020 había 274 menores no acompañados bajo la tutela del Gobierno de Navarra (Europa Press, 2020). Por otro lado y entorno a las mismas fechas, otras Beroiz y Cabasés (2020), indican que había un total de 236 menores bajo la tutela del Gobierno de Navarra. Según datos de *Navarra.com* (2020), en septiembre de 2020 había un total de 230 menores no acompañados tutelados por el Gobierno de Navarra. A principios de 2021, según datos proporcionados por *Navarra.com*, la cifra de menores no acompañados tutelados era de 211 (75 ya mayores de edad).

La gestión del Gobierno de Navarra en la Materia está externalizada y las entidades que realizan la intervención con estos menores actualmente son Fundación Ilundain, Nuevo Futuro, Sin Fronteras y Zakan (Beroiz y Cabasés, 2020). Según un estudio entre Euskadi, Navarra y Pirineos Atlánticos (citado en *Navarra.com*, 2020), se han generado “grandes avances en la integración social y comunitaria y así el 64% mantiene relaciones de amistad con juventud autóctona”. También indica que “al menos un 60% participa en formación para el empleo o formación profesional encaminada a su activación laboral”.

### **3.3. Aspectos éticos desde el Trabajo Social y los Derechos Humanos**

#### **3.3.1. Desarrollo profesional del Trabajo Social y principios éticos**

El Trabajo Social (y sus elementos precursores), ha estado basado en la atención a las necesidades de las personas desde su origen, y con mucha más fuerza tras su desarrollo profesional como tal, sustentado en los Derechos Humanos y el principio de Justicia Social. Tal y como indican Idareta, Úriz y Viscarret (2017, p.46), “la Ética ha vertebrado el Trabajo Social desde sus inicios”. Desde el momento de su profesionalización ha estado muy ligado a los Derechos Sociales o de tercera generación. Desde una perspectiva occidental, podríamos hablar de cuatro etapas en la evolución de la profesión (Andueza, Baztán y Olza, 2017), así como algunas cuestiones concretas sobre el desarrollo del Trabajo Social en España. A continuación se expone un breve resumen con la información más relevante recogida por Andueza et al (2017):

- Etapa pretécnica: Se refiere al periodo comprendido entre la antigüedad y mediados del siglo XVIII, donde la ayuda y el cuidado se proporcionan desde una óptica caritativa y de beneficencia, con mucho peso religioso. La “reclusión” prima sobre la ayuda. Es decir, se ayudaba a aquellas personas que lo necesitasen, aunque poniendo el “bienestar” por encima de la autonomía de la persona (ligado a motivos religiosos).
- Etapa técnica: A partir de la segunda mitad del Siglo XVIII, en torno a la Revolución Industrial, y hasta la Segunda Guerra Mundial. Ante las graves consecuencias sociales de la Revolución Industrial y su nuevo modelo de producción, se produce un aumento drástico de personas y familias con necesidades sociales de protección. Surge así el Estado de Bienestar y los Sistemas de Protección Social para dar una respuesta institucional, donde se enmarca la actividad del Trabajo Social. Sin embargo, aún tendría un peso notable de la religión, puesto que se reconvierten algunos servicios que la iglesia prestaba por unos servicios públicos e incluso la primera legislación reguladora de la asistencia social (*Ley General de Beneficencia de 1849*). Además, al enmarcarse dentro de las Ciencias Sociales, se comienzan a elaborar contenidos teórico-prácticos de la profesión.

- Etapa precientífica: Se profesionaliza la profesión, valga la redundancia. A medida que las sociedades modernas avanzan, la pobreza empieza a constituirse como problema sociopolítico, aunque aún con algunos matices de la moralidad religiosa, porque se ve como una amenaza para el orden social y el Estado. Se institucionaliza totalmente la cobertura de las necesidades sociales para poder tener el control sobre la población. Se desarrolla más legislación entorno a la asistencia social y la beneficencia, surge el Instituto Nacional de Previsión (pensiones por invalidez y vejez), el Ministerio de Abastecimientos y el Ministerio de Trabajo. En la Segunda República se incluyen artículos en la constitución para regular unas condiciones dignas para trabajadores y trabajadoras, seguros de enfermedad, vejez, etc. Es entonces cuando surge la primera Escuela de Formación para Asistentes Sociales en Barcelona (1934), que quedó temporalmente cerrada a los dos años por la Guerra Civil. Posteriormente podemos hablar de dos fases:
  - Etapa benéfico-asistencial de la posguerra (1939-1956): Inmersa en la etapa franquista, el Trabajo Social sufrió un retraso en cuanto a los avances ideológicos y metodológicos en comparación con el resto de Europa. Por ello, se mantiene una línea benéfico-asistencial, desde la Iglesia y con una formación poco sistematizada. Idareta et al (2017, p.41) hablan de un “paternalismo especialmente exacerbado” durante este periodo.
  - Etapa de desarrollo y expansión (1957-1965): Se promueve el Trabajo Social individual, de grupos y comunitario y aumentan las Escuelas y puestos de trabajo. A pesar de todo, el ratio de habitantes por asistente social en España era de 20400 habitantes, más o menos diez veces mayor que el de EEUU, Francia o Suiza (1200, 2600 y 2700, respectivamente).
- Etapa científica: Desde los años 60 hasta la actualidad. Se profundiza en el estudio de la realidad social, diagnósticos, programas, etc., haciendo hincapié en el aspecto económico. Esto sucede en relación con el mundo laboral y la clase social, por lo que se orienta la intervención hacia una distribución económica equitativa y la igualdad en sentido amplio. Podríamos hablar de tres fases comprendidas dentro de esta etapa:
  - Etapa de estabilización y consolidación (1965-1970): Se realizan críticas al Trabajo Social en la línea de que es “un parche”, no se cuestiona el medio sino que se trabaja casi exclusivamente sobre el individuo y se asumen funciones que no son propias de la profesión.
  - Etapa de revisión-reestructuración (1970-1981): A pesar de los avances respecto a la etapa anterior, se sigue manteniendo una falta de definición profesional y capacidad ejecutiva. Unido a una falta de reconocimiento universitario y escasez

de recursos, se interioriza la idea de que se interviene con personas “marginadas”.

- Etapa democrática y universitaria (1981 en adelante): Bajo un contexto general de Acción Social en el que se potencian los servicios públicos en el ámbito de lo social, se consolida la institucionalización del Trabajo Social en España, ya que se reconoce a nivel académico-universitario, se avanza a nivel teórico y a nivel de investigación teórico-práctica.

Idareta et al (2017) estructuran estas últimas etapas de diferente forma, distinguiendo un periodo de valores (1960-1980), otro de principios éticos, burocratización y reivindicaciones (1980-2002) y un último periodo de resolución de dilemas éticos (desde 2002 hasta la actualidad). En la primera etapa se comienza a definir mejor el contenido y el rol de la figura profesional y se comienza hablar del código deontológico, aunque aún con peso de la religión (más marcadamente en la primera mitad). “Las y los profesionales del Trabajo Social comienzan a buscar aquellos valores morales que definen su identidad profesional, sin adscripciones políticas ni religiosas” (Idareta et al, 2017, p.43). Durante la segunda etapa es cuando se crea el Código Deontológico y se profundiza en otras cuestiones éticas. Aunque, por otro lado, la profesión se va tecnificando cada vez más. Esto da lugar a una alta burocratización que limita a los y las trabajadoras sociales a un rol de gestoras de recursos, lo que fomenta la aparición de paternalismo en la intervención social. En esta etapa cabe destacar las Jornadas de Pamplona de 1977 donde “se hizo patente el compromiso político-social de las asistentes sociales de la época por la democratización de España y la recuperación de los derechos fundamentales” (las Heras, 2000. Citado en Verde, 2016, p.32). En la tercera etapa se sigue desarrollando contenido ético teórico y práctico de Trabajo Social, destacando la importancia de los dilemas éticos y su resolución. Es decir, se empieza a trabajar sobre la dimensión práctica de la ética. Un hito importante de esta etapa sería la generación de la Ley de dependencia que, con fundamentación en los derechos sociales, introduce el derecho subjetivo a la protección social (Verde, 2016). En este punto se pueden distinguir dos tipos de profesionales del Trabajo Social, unos más técnicos y otros más políticos. Los segundos son los que vienen a conformar el Trabajo Social crítico en España, que intervienen desde la defensa de la dignidad de las personas, los derechos sociales y la justicia social como forma de confrontar discursos neoliberales de culpabilización de la pobreza y las dificultades sociales (Lima, 2015. Citado en Verde, 2016, p.34).

Como conclusión, se puede observar cómo una cuestión determinante para la profesión es el momento en el que se concibe a las personas como sujetos de derecho y no desde una óptica caritativa o asistencialista, vinculada a la moralidad cristiana y de un paternalismo extremo. Supone un punto de inflexión en el que se evoluciona en torno a la definición profesional, el rol y la Ética del Trabajo Social.

Tal y como queda reflejado en el Código Deontológico de Trabajo Social (Consejo General de Trabajo Social 2012), la profesión está fundada sobre la dignidad humana, la libertad y la igualdad. De estos tres principios rectores subyacen los de respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación, solidaridad, justicia social, reconocimiento de derechos humanos y sociales, autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional, colaboración profesional e integridad (pp.8-9). Por tanto, tal y como indica Cubillos (2019, p.5),

“el trabajo social como disciplina y profesión ocupa un lugar privilegiado para actuar a favor de los derechos humanos, puesto que no solo cuenta con la capacidad de teorizar, sino también de llevar dichas teorías a la práctica, [...] intervenir con la comunidad en la consecución de su bienestar, pudiendo además difundir y promover directamente ciertos valores en la sociedad”.

A día de hoy, una de las definiciones de Trabajo Social más completa y estandarizada a nivel global, por su dimensión ético-política, es la siguiente:

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldado por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (FITS y AETS, 2014).5

### **3.3.2. Menores no acompañados y Derechos Humanos**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos surge en el año 1948, tras el final de la Segunda Guerra Mundial por la necesidad internacional de garantizar la paz. Surge, así, como un ideal de relaciones humanas y se compone de 30 artículos. A continuación se citan algunos que guardan una relación más directa con los procesos migratorios. El artículo 1 dispone que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (p.2), por lo que no es ético definir a las personas migradas en base a la nacionalidad y merece el mismo trato que cualquier otra persona. El artículo 2 establece que “no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona” (p.2), por lo que no debe primar la condición administrativa irregular sobre la de persona con determinadas necesidades. El artículo 13 dice que “toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado” y “a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país” (p.4), por lo que

emprender un proceso migratorio no debería ser motivo de discriminación ni exclusión social. A pesar de no estar directamente relacionados con las migraciones, hay otros artículos que conviene citar dado el racismo imperante en la sociedad y las vivencias y experiencias que generan en la vida de las personas migradas. El artículo 5 dice que “nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes” (p.3), en muchas ocasiones incumplido por las vivencias racistas a las que tienen que enfrentarse en la sociedad de acogida. El artículo 22 indica que se debe asegurar a toda persona “la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad” (p.6). Tal y como se ha desarrollado anteriormente, en muchas ocasiones la intervención de los gobiernos y entidades del sector de la intervención social provocan malestar psicosocial en los menores no acompañados por tener un itinerario esencialmente formativo frente a las expectativas laborales con las que generalmente vienen a España y no permitiendo un pleno desarrollo personal. Por otro lado, atendiendo a la protección de los y las menores, el artículo 25 expone que debe asegurarse “en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”, especificando para todos los menores “cuidados y asistencia especiales” (p.7) por ser un sector de la población especialmente vulnerable, tal y como se ha expuesto en anteriores apartados.

“El menor extranjero por ser menor tiene en primer lugar unos derechos inherentes como tal y lo más urgente y fundamental es proporcionarle protección, después ya vendrán otro tipo de intervenciones” (Fuentes, 2014, p.106). Es especialmente importante atender a la condición de menores, ya que ello va irremediabilmente ligado a una serie de derechos a nivel global. Por ejemplo, el artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 dice que se debe garantizar “en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo del niño” (p.11). El artículo 20 indica que “los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar”, por cualquier motivo, “tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado” (p.17). Además es importante hablar sobre de qué forma se atienden las necesidades físicas y psicológicas de los menores. Así, el artículo 27 establece “el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social” (p.21).

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Experiencia migratoria y necesidades de intervención

#### 4.1.1. Motivación y experiencia del viaje

A pesar de que la historia de que cada caso es diferente, la información recopilada por las entrevistas realizadas indica que los principales motivos de las migraciones son económicos y sociales. Los motivos económicos responden a la búsqueda de un mejor futuro, de unas mayores posibilidades económicas que en sus países de origen, también para ayudar económicamente a la familia. Los motivos sociales responden más a decisiones promovidas por la familia, amigos o conocidos, por el contexto social.

“Muchos chicos lo han hecho por dejarse llevar un poco por el contexto social. Es decir, un amigo del barrio que decide salir y entonces todo el grupo decide irse juntos y salir de Marruecos. Hay chicos que lo deciden sin consentimiento familiar, que cogen de madrugada y salen porque saben que la familia no está apoyando la decisión, y luego hay otras ocasiones en las que la familia sí que es conocedora y apoya, incluso económicamente, esta decisión [...]. Y luego también agrupación familiar o social, ¿no? De que ya tienen aquí conocidos, entonces pues cuando vuelven igual a Marruecos pues ven el éxito un poco reflejado en ellos y entonces hay algo que les llama a salir” (EP2).

Una de las psicólogas nos habla de las dificultades de acceso al empleo que los menores verbalizan que existe en su país de origen, que a veces provoca que no continúen con los estudios allí.

“La mayoría han estado escolarizados en Marruecos pero muchos pues igual sí que han dejado los estudios a edades tempranas. [...] Normalmente vienen de clase media, trabajadores, pero con dificultades. Porque el trabajo que tienen allí las familias normalmente hablan mucho de la inestabilidad, ¿vale? Y más con esta situación también del Covid, que muchos trabajos pues bueno, imagínate. [...] Allí aunque te formes, la dificultad que tienen que ellos verbalizan es que luego no hay oferta laboral. Entonces da igual que estudies o que no.” (EP2).

No obstante, apuntan como en ocasiones se percibe que la motivación mayor o real es otra, pero que no se dice por evitar las consecuencias que podría tener para ellos. “Otras veces pues tenemos que preguntarles más el motivo real sin que estuvieran sujetos a que ese motivo real tuviera una consecuencia directa” (EP3). Como indica Marzo (2017, p.56), son “conscientes del control al que se exponen, reconstruyen sus historias al hilo de aquello confesable y que no ponga en riesgo sus posibilidades de acceder al sistema de protección”.

Sobre los medios de transporte empleados por los menores no acompañados para emprender sus viajes, los más utilizados son la patera, el camión, barcos y en los pocos casos en los que en origen tenían una buena posición socioeconómica, el avión. Cuando vienen en avión generalmente tienden a



ocultarlo debido a ciertos sentimientos de vergüenza por la comodidad de su viaje y de su vida en el país de origen en comparación con la de sus compañeros. Cuando estos menores viajan por Europa, también utilizan autobuses y trenes. “Normalmente, la mayoría de los chicos, el porcentaje más alto es que vienen en patera. Luego también [...] en el *Risky*, que es debajo del camión, y luego cogen el *Melillero* y luego muy muy *poquitos* en avión” (EP2). “Los medios que tienen de desplazamiento, principalmente es la patera, ir debajo de un camión, o si es por Europa por medio de autobuses y tren, sin pagar billete” (C1).

Lo que implican estos viajes es un riesgo físico y psicológico altísimo, puesto que viven situaciones extremas e impactantes que les marcan como personas. “El dinero que tenían ahorrado o así pagaban a las mafias para que pudiesen moverse en la patera” (EP1). “Te deshumanizas un poco, te insensibilizas. Porque ves situaciones, ves situaciones de todo de tipo. Yo te digo, yo tengo chavales que han visto morir a sus *colegas* aplastados por la rueda del camión” (EP1). “Sus procesos son duros y largos, viendo la mayoría ver morir a compañeros/as de viaje y dejando a sus madres, que para ellos/as es lo más importante de su vida, en un lugar donde saben que no tienen futuro” (C1).

“Un chico me decía que si invitabas a otros diez chicos a subirse en la patera pues no tenías que pagar el coste de la patera [...]. Luego la integridad de esos diez chicos, si les pasa algo, tú te vas a sentir responsable de lo que les haya pasado” (EP3).

También se comenta que en muchas ocasiones las descripciones de los viajes de unos y otros menores son las mismas, incluso con meses de diferencia y sin vinculación entre ellos, especialmente en chicos de la mitad sur de África. Esto indica la existencia de unos patrones de la ruta que siguen que tiene que ver con la trata de menores de algunas mafias, investigadas por la policía (EP1).

#### **4.1.2. Necesidades**

A la primera llegada de estos menores, tras el primer contacto con el sistema de protección, en el COA de primera acogida, se busca responder a la necesidad más inmediata que tienen. Necesidades fisiológicas básicas para cualquier persona, como la alimentación y el descanso.

“En el centro de primera acogida de urgencia las necesidades son como muy básicas. Son chicos que vienen de haber estado en situación de calle, entonces ya estar bajo un techo ya es una necesidad cubierta. El saber que van a tener comida, desayuno, merienda y cena pues también porque son chicos que igual han tenido que buscar comida en la basura o han tenido la experiencia de haber pasado hambre” (EP3).

Otra de las necesidades más importantes, como se comenta en el marco teórico, y a su vez la que más se prolonga en el tiempo, es la gestión de documentación administrativa española, puesto que su situación es irregular y no les permite avanzar al ritmo que esperaban. Además, la normativa cambia frecuentemente para ir ajustándose a la realidad y a las necesidades, pero implica unos

cambios a nivel administrativo que confunden a los menores y sobrecargan a las profesionales. “Ellos piensan que van a llegar aquí y van a poder trabajar donde sea, de pescatero, de camarero, de mecánico... y no pueden. No pueden porque son menores de edad, porque no tienen documentación, porque necesitan un permiso de residencia...” (EP1).

“Todos/as creen que al llegar van a tener la facilidad de conseguir una documentación, un curso y un trabajo en menos de 3 meses y cuando llega es un golpe de realidad y ven la dificultad de conseguir una documentación, un curso y un trabajo. [...] Ven que lo que creen que iban a conseguir en 3 meses se puede alargar a un año, sus sentimientos son de frustración e impotencia” (C1).

“Vienen creyendo que van a encontrar trabajo fácil y la realidad es completamente diferente. El proceso que emprenden en España es largo y no es fácil, sobre todo para aquellos que tienen dificultad en traer la documentación. Vienen bajo la urgencia de poder ayudar a sus familias o cambiar un futuro y se encuentran con un proceso complejo que vivir por delante del cual en muchas ocasiones se desesperan por el tiempo que conlleva” (C3).

“Es muy importante atender a la parte de la documentación, la parte administrativa, porque es que les absorbe el pensamiento del 90% de lo que hacen. Entonces ellos constantemente tienen esa ansiedad de ¿y mis papeles?, ¿y mi médico?, ¿y cuándo voy a tener el pasaporte?, ¿y mi permiso de residencia? Entonces hasta que no se soluciona esa parte es muy complicado poder trabajar otros ámbitos. Fundamental, porque les bloquea. Entonces como que llegan aquí, les bloquea y no pueden avanzar” (EP2).

“El tema legislativo, que es normal, cambia constantemente, entonces es complicado. Lo que valía hace dos años ahora no puede ser, luego lo van a cambiar a mejor, o no, luego lo quitan, ahora no damos permiso de residencia, ahora sí, ahora de trabajo, ahora para las dos, a este sí podemos hacer la excepción, a este hay que hablar con el cónsul de Argelia...” (EP2).

Otra necesidad muy presente sería la de elaborar el duelo migratorio, puesto que una incorrecta elaboración puede tener consecuencias a largo plazo, más aún teniendo en cuenta que se trata de menores o adolescentes. Tal y como indican Bravo y Santos-González (2017, p.60), “desarrollar estrategias de apoyo y terapia para afrontar este malestar supone salvar muchas barreras culturales y la desconfianza que muchos adolescentes expresan”. “Estos chicos necesitan ser mirados y atendidos, no tanto a nivel global en las necesidades existenciales [...], sino más en su recorrido. Poder contar su itinerario, poder recoger su malestar y muy centrado en lo que cada uno necesita” (EP2).

“Vemos chicos también muchas veces como con muchos periodos de encamación, ¿no? Que se meten en la cama. O abusando mucho del uso del teléfono móvil, de videos de *Tik Tok*, o sea, como herramientas que desconectan un poco de ese malestar” (EP3).

“Me acuerdo de chavales que necesitaban, necesitaban, por ejemplo, cariño. O sea, pero cariño de decir de sentirte que o formas parte de una familia o formas parte de algo pero porque están todo el día deprimidos, que no levantan cabeza, con... con consumos. Porque han pasado antes lo que han pasado entonces su forma de evadirse es o cortándose, o sea, de todo. Hemos tenido también intentos autolíticos, porque prefieren sentir el daño este que el daño que tienen en la cabeza, que también esto me lo han dicho” (EP1).

En otro orden de cosas, muy importante también, está la formación. En primera instancia, la formación en castellano es fundamental para poder desarrollar su proceso. “No pueden salir al mercado de trabajo, no pueden ir a estudiar nada si no entienden castellano” (EP1). En segundo lugar, prácticas para la vida diaria que les aporten los conocimientos necesarios para desenvolverse sin problemas en la vida adulta. “Son adolescentes y entonces están como en una época en la que tienen que aprender muchas cosas, que vienen con una mochila detrás” (EP1).

De cara a la vida independiente es muy importante que se construya una buena red de apoyo. Es especialmente importante al tratarse de menores, puesto que una persona adulta es capaz de hacer frente ante una falta de red de apoyo de forma más sencilla que un adolescente. Especialmente durante los primeros meses, esta falta de red de apoyo hace que sientan soledad. Una de las educadoras dice que una de las necesidades que observa en los menores es “el sentirse parte de la sociedad, sentirse querido y arropado” (C3). “Características comunes yo te diría la soledad, la soledad que tienen aquí” (EP3).

“Nosotros al final somos profesionales, que al final vamos y venimos y van a vivir solos, evidentemente. Van a estar también con otros apoyos, bien sea el trabajador o la trabajadora social en los Servicios Sociales de Base, bien sea la asociación de Cáritas... Pero está claro que es importantísimo que tengan esta red” (EP2).

“Se sienten súper desprotegidos porque es una red de apoyo muy muy limitada. Estamos nosotros y nosotros, yo a las 10 de la noche entro y a las 8 de la mañana me voy [...]. Entonces es muy triste porque se sienten muy solos, muy solos” (EP1).

Por último, en cuanto a aquellas necesidades específicas de los menores no acompañados que no son tan significativas o no existen en el caso de los adultos, los y las profesionales recogen principalmente dos. Por un lado estaría la necesidad de ajustar sus expectativas de futuro para poder seguir progresando hasta lograr la situación deseada por cada uno. Existe una mayor necesidad de acompañamiento psicológico por cuestiones relativas a la madurez psicológica para la toma de decisiones vitales y su proceso. “Psicológicamente sufren inestabilidad emocional, con una gran dificultad para expresar sentimientos y emociones” (Segado y Si, 2017, p.717). “Si yo tengo la cabeza perdida con 16 años, eh, con todo, con todo, porque tengo de todo, estos chavales con 16 años es como una bomba de relojería” (EP1). “Tienen muchos problemas internos, que no los han sabido

resolver porque no... nadie les ha enseñado y nadie les ha ayudado. Entonces no se puede seguir con un proceso porque igual necesitan antes otro tipo de ayuda” (EP1). “A veces se sitúan ante decisiones que no tienen la madurez psicológica suficiente como para abordar las consecuencias que tienen esas decisiones [...]. Se necesita como aportarles esa madurez o esa capacidad reflexiva que todavía no está suficientemente preparada” (EP3). “Un acompañamiento educativo y psicológico que les acompañe en todo el proceso que viven de cara a ser completamente autónomos” (C3).

Por otro lado, estaría la necesidad de contacto y comunicación con su familia en origen. Aunque se encuentren lejos, la mayoría de ellos quieren mantener el vínculo. En la actualidad las redes sociales facilitan enormemente esta comunicación, así como la posibilidad de realizar mediación familiar.

“Ellos vienen aquí no acompañados pero no hay que perder de vista que ellos tienen su familia, sus orígenes. Y para ellos la familia es lo fundamental. Muy pocos no tienen vinculación familiar [...]. Tienen a su disposición todas las tecnologías, hacen que la familia esté muy cerca, muy presente. *Facebook*, *WhatsApp*, videollamadas, lo que sea, ¿no? Entonces lo tienen muy presente [...], tanto para lo bueno como para lo malo. Tanto como para meter presión como para ser un apoyo. Y luego sí que hay chicos que lo espacian un *poquito* más, igual porque prefieren o porque tampoco hay tanto vínculo. Pero es una necesidad que está ahí, que son *chavalitos* y que necesitan sus figuras de referencia, que las tienen” (EP2).

No obstante, apuntan que en muchos casos provienen de familias desestructuradas, lo cual les genera malestar. “En su mayoría, pertenecen a familias desestructuradas o desarraigadas, muy extensas y con un nivel económico muy bajo” (Segado y Si, 2017, p.717). “Podríamos hablar de un porcentaje significativo de chicos que han venido con una desestructura familiar. Mucha violencia de género en el núcleo familiar y un modelo educativo muy autoritario, en general” (EP2). “Cuando indagas en su proceso, observamos que han tenido familias desestructuradas” (C1). “Muchas veces me he encontrado pues que o igual el padre no está, o ha desaparecido, o no se lleva bien o no tienen relación, o la madre también ha desaparecido...” (EP1).

## **4.2. Menores no acompañados en Navarra**

### **4.2.1. Llegada de menores no acompañados a Navarra**

Tal y como se recoge en el marco teórico, los y las profesionales entrevistadas relatan cómo en 2019 hubo una llegada masiva de menores no acompañados a Navarra que sobrecargó los recursos y a las profesionales que trabajan en ellos. “El primer año fue un poco locura, porque no dábamos abasto, era todo como súper... eh... que tuviesen o básico. Que tuviesen para comer, dormir, y poco más, porque estaba eso que no se podía hacer nada, más que eso” (EP1).

“Navarra no era una Comunidad que estaba destinada por sus motivaciones intrínsecas de estos chavales de llegar aquí directamente hasta 2019 más o menos. Sí que muchos se quedaban por lo que es Guipúzcoa, Vizcaya y pasaban por Navarra un poco como un itinerario de paso hacia Francia. Pero sí que desde el 2019 sí que empezaron a llegar muchos chicos, muchos jóvenes, y entonces es cuando se fundó Zakan” (EP2).

Todas las profesionales entrevistadas coinciden en esta repentina y masiva llegada de menores en 2019 se debe principalmente a dos motivos interrelacionados. En primer lugar refieren que en Navarra se trabaja con un modelo diferente al de otras Comunidades Autónomas que permite una intervención más cercana y profunda. Tal y como indican Bravo y Santos-González (2017, p.61), “continúa habiendo importantes diferencias en el modelo de actuación de cada región, si bien se han establecido varios protocolos para consensuar prácticas básicas que afectan a los derechos de esta población”. En segundo lugar la comunicación entre los menores no acompañados, facilitada por las nuevas tecnologías, hace que la información se expanda rápidamente y otros menores también se dirijan hacia Navarra.

No obstante puntualizan que esta información es errónea en algunas ocasiones y que les genera confusiones y falsas expectativas. “Según nos comentan algunos de los menores, escuchaban y se escribían entre ellos, comentando que los centros en Navarra eran mejores, ya que venían del sur de España de centros en los que estaban aglomerados” (C1).

“Hay una parte del modelo con el que trabajamos en Navarra. Aquí no hay Centros de Acogida grandes, son pequeños, en los cuales los chicos se sienten muy cuidados y protegidos y no tiene nada que ver con el modelo de Centros de Acogida que pueda haber por ejemplo en otras Comunidades Autónomas como pueden ser Andalucía o puede ser Valencia, que estamos hablando de macrocentros igual de cuatrocientos, doscientos chavales. Entonces la intervención es súper individualizada y la verdad que yo creo que es un poco la calidad de la intervención por lo que vienen” (EP2).

“Funcionan mucho a través del boca a boca, es que es una pasada, el tema de las tecnologías en el tema de *MENAS* es una locura. [...] Oye que yo estoy aquí en Bilbao y *joe*, estoy en un centro que no hay muchos chavales. Allá que se van. O en Pamplona. Pamplona, va, COA, te dan dinero para comprarte ropa y puedes hacer baloncesto y tal, y parece que puedes sacarte los papeles más rápido. *Pa'* Pamplona. Por oleadas, por oleadas. Pero generalmente pues por el boca a boca de decir pues en Pamplona se vive mejor, o se tiene más posibilidades. Que tampoco es real, que tampoco es real” (EP1).

“Hablan entre ellos, ¿no? Ellos conocen perfectamente qué centros están más masificados, cuáles menos, no sé, un poco qué agilidad o lentitud hay en el trámite de documentación.

Entonces a veces se mueven movidos por esta información entre ellos, que no siempre es del todo cierta” (EP3).

Esta situación se dio en un momento en el que según la normativa vigente se protegía a los menores no acompañados hasta los veintiún años. Tras un cambio de Gobierno, hubo un cambio en esta normativa que fijaba que la protección se mantuviese hasta los dieciocho años, lo que redujo el flujo de llegada de menores no acompañados a Navarra. Esto también permitió que la intervención avanzase más allá de una función asistencialista de cobertura de necesidades básicas porque la saturación y sobrecarga de los centros fue bajando, permitiendo trabajar sobre el idioma, habilidades sociales, conocimientos para la vida diaria, etc.

“Estaban entrando muchos chavales mayores de edad. Sin papeles pero mayores de edad, y no se les hacía pruebas de edad. Entonces en parte era un riesgo para aquellos chavales que sí que eran menores de edad [...]. Entonces cambió el Gobierno y se decidió que no se iba a dejar entrar a los chavales que tuviesen más de 18 años. Entonces eso también, eso redujo mucho la venida de chavales. [...] Entonces ya se pudo a trabajar de otra forma. Pues empezamos a tener formación en castellano por las mañanas, a hacer actividades obligatorias de ocio a las tardes, hacer baloncesto programado, salidas a Pamplona programadas. Entonces, se organizó un poco más y nos vino mucho mejor” (EP1).

Por último, a pesar de lo dramático de la situación que ha generado el Covid 19, permitió cierta estabilidad en los COA al no haber flujo de entradas ni salidas y con una tasa de ocupación infinitamente menor que en 2019. “Estuvimos igual pues todo el tiempo de cuarentena con 6 o 7 chavales en el centro” (EP1).

#### **4.2.2. Características comunes de los menores acogidos por Zakan**

En cuanto a características comunes que las profesionales han encontrado entre los menores no acompañados que han pasado por los recursos, hablan de un rango de edad muy amplio que abarca desde los catorce hasta los veintiséis años. Sin embargo, coincidiendo con las fuentes previamente consultadas, apuntan que una cantidad importante de estos menores se sitúa en torno a los diecisiete años. “Generalmente entre una edad entre 16 y 19 años. [...] Chicos negros hemos tenido más mayores, de igual pues eh... 25 años, muy mayores” (EP1). “Nos movemos en un abanico entre los catorce, quince años, que llegan, y los veintiséis, que también llegan” (EP3). “El perfil suele ser de diecisiete años y medio” (EP2). “Suelen tener alrededor de 17 años” (C3).

En cuanto a su procedencia, apuntan que la gran mayoría provienen de diferentes partes del continente africano, con una predominancia de Marruecos. “La gran mayoría por ejemplo han sido chavales marroquíes. [...] Por otro lado están los chicos que son de digamos que son *beltzas*, negros. Que son de Ghana, de Gambia, de Guinea Conakry” (EP1). “Generalizando, procedencia de Marruecos.

Luego obviamente vienen subsaharianos, vienen de Argelia... Pero sí, generalizando yo creo que aquí el 80% más o menos la procedencia es Marruecos” (EP2). “En su mayoría han sido marroquíes, algún argelino, y subsaharianos de procedencia de: Ghana y Gambia en su mayoría, pero también de Senegal, Costa de Marfil...” (C3). “Los países de origen son distintos, Ghana, Gambia, Argelia, Marruecos...” (EP3).

Respecto a la formación y a la inserción laboral, todas las profesionales coinciden en que existe una voluntad muy grande por parte de los menores para formarse y para trabajar. “El proyecto personal de la mayoría de los menores acogidos es poder documentarse y aprender un oficio para poder trabajar” (Segado y Si, 2017, p.717). “El empleo les permite adquirir un estatus en la sociedad de destino pero también en la sociedad de origen ya que prueba el éxito de sus proyectos migratorios. Es un elemento clave que vehicula sus estrategias actuales” (Marzo, 2017, p.61). “Le decimos bueno, y ¿cuál es tu intención? O ¿por qué has decidido venir aquí? Entonces el 98% han dicho pues trabajar, ganar dinero, enviar dinero a sus familias y/o estudiar. O estudiar primero y trabajar después” (EP1). “Hay como un discurso muy unificado en general que lo que buscan en España es formación y trabajo, y poder mandar dinero a la familia” (EP2). “Mayormente todos y todas las menores que pasan por el COA de Marcilla buscan un futuro, es decir, unos estudios, un trabajo” (C1). “La respuesta común que dan todos los menores es el conseguir un futuro mejor. Poder aprender castellano, formarse y poder conseguir un trabajo con el que poder ayudar a sus familias” (C3).

En general, las educadoras y psicólogas coinciden en que esa voluntad que traen hace que se adapten bien a su proceso y vayan progresando en torno a sus objetivos. “Han venido pues muchos chicos que no sé, que tenían las cosas claras, que sabían lo qué hacer” (EP1). “Lo más general ha sido pues seguir con el proceso que tienen e irse a Marcilla” (EP1). “Se dejan mucho ayudar. Porque también necesitan unas normas, necesitan una estabilidad que no han tenido en su país... Entonces pues eso, o sea, no sólo traen cosas negativas sino que traen también como muchas ganas de explorar” (EP1). No obstante, cabe señalar que “la necesidad de incorporarse rápidamente al mercado de trabajo limita los horizontes formativos de los jóvenes abocándolos a cursar formación básica profesional. Esto sitúa a los jóvenes migrantes en una clara desventaja frente a otros jóvenes” (Marzo, 2017, p.63).

“Algunos consiguen Grado Medio, otros Grado Superior, otros CP 1, Formación Profesional Básica, talleres profesionales... Ahí intentamos dar a los palos según los intereses de los chicos. Inserción laboral, hay muchos chicos que ahora están trabajando a pesar de que estudien durante el curso, están trabajando en verano. Porque se han inscrito, no les hemos inscrito, se han inscrito en ETTs” (EP2).

Por último cabe comentar que se generan muchos prejuicios entorno a ellos que los relaciona directamente con la delincuencia como “que la delincuencia ha aumentado y que ese aumento es consecuencia de la inmigración, que el inmigrante siempre actúa como sujeto activo en el hecho

delictivo, que los menores inmigrantes son inmigrantes y no menores” (García-España, E., 2011, p.4). A pesar de los prejuicios racistas y la mala prensa, no se puede hablar de que sean menores conflictivos. Como indican Segado y Si (2017), los delitos cometidos por menores de edad normalmente son cometidos por menores autóctonos. No obstante, aunque sea erróneo atribuir a la población inmigrada el aumento de la delincuencia, permite la activación de mecanismos exclusión social sobre esta población (García-España, 2011).

“El hecho de que hayan llegado estos chicos no ha aumentado la delincuencia en Navarra, entonces realmente tienen dificultades algunos de ellos pero como la población normalizada que pueda haber aquí en la Comunidad Autónoma de Navarra. Entonces, ¿realmente hay dificultades? Sí, pero como cualquier adolescente. O sea, no podemos hablar de que hay un porcentaje muy alto de los chicos que viene que son conflictivos” (EP2).

Respecto a sus redes de apoyo, al principio se observan conductas racistas entre los propios menores y desconfianzas, que limitan aún más las redes de apoyo con las que cuentan en un primer momento. Con el tiempo, la red de apoyo de estos menores se construye principalmente en torno a otros menores (tanto tutelados como extutelados por el Gobierno), círculos religiosos, deportivos y de ocio y tiempo libre.

“También hay mucho racismo entre ellos. Los de Marruecos se juntaban con los de Marruecos, los de Ghana con los de Ghana y los de Argelia un poco con los de Marruecos pero tampoco te creas que muy allá. Mucho racismo. La red de apoyo es muy limitada. Muy muy limitada” (EP1).

“En el grupo de iguales que convive, en el grupo de iguales que no convive pero que ya ha tenido... los ex *MENAS* digamos, ¿no? Bueno pues es una experiencia de superación que les puede nutrir mucho a los *MENAS* actuales. Las mezquitas también, las entidades sin ánimo de lucro que integran a estas personas también como voluntarios, y profesionalizan mucho ese voluntariado, los equipos deportivos, los equipos formativos, o sea, los talleres profesionales... Sobre todo son personas individuales que están muy implicadas con estos chicos” (EP3).

Finalmente, respecto a sus objetivos tras pasar por los recursos, las profesionales hablan de que normalmente se quedan en Navarra o, al menos, en España. Añaden que los motivos por los que se desplazan son únicamente laborales.

“Hombre, yo creo que todos tienen el objetivo o la meta de volver a su país con el permiso de residencia de aquí y poder volver a ver a sus familiares. Ese es un objetivo común casi a todos los chicos. Y luego aquí pues bueno, pues el que puede tener cualquier autóctono. Pues tener su casa, tener su trabajo” (EP3).

“La mayoría se quieren quedar. Igual su primer objetivo no era ese pero se acaban quedando, sí. Se quedan encantados con Navarra en general, sí. La mayoría se quedan. Hay algunos que, imagínate... Pues hay algunos chicos que de repente quieren trabajar sí o sí y no consiguen el



permiso de trabajo y de repente da la casualidad que tienen un amigo en Murcia y les llaman para coger fresas. Pues igual alguno se va, pero por tema laboral, no es porque no se quieran quedar. Además se van como diciendo, ¿volveré algún día? Y nosotros le decimos, pues claro, aquí está tu casa, cuando quieras puedes volver” (EP2).

### **4.3. Intervención de Zakan**

#### **4.3.1. Enfoque de la intervención**

En primer lugar, en Zakan se trabaja desde un modelo centrado en la persona y relacional, centrado en un acompañamiento psicosocioeducativo y promoviendo la autonomía de los menores. “Se crean unos proyectos centrados en la persona con carácter psicosocioeducativo y desde ahí” (EP3). “No es habitual un modelo punitivo o de acción-castigo, sino acción-aprendizaje, con planes de responsabilización creados a través del tutor o tutora del menor y este mismo” (C1). Se trabaja “desde un modelo relacional basado en la individualización del menor. Cada menor es diferente, tiene unas características y vivencias diferentes que les hacen actuar de maneras diferentes” (C3).

“Hablamos de un modelo centrado en la persona, la referencialidad, vínculo, me da igual como lo llares. Da igual que sea en un Centro de Acogida o que sea en un recurso habitacional, que te permite una intervención mucho más intensiva, mucho más centrada en su propio proceso [...]. Trabajamos mucho la referencialidad y la individualidad” (EP2).

Hasta este mismo año Zakan ha contado con dos COA. En primer lugar, el COA Argaray, de primera acogida, donde llegaban en primera instancia los menores tras ser localizados por los cuerpos policiales. La estancia de los menores en este COA era de un mes. Por otro lado cuentan con otros COA en Marcilla e Iturmendi, de más larga estancia, en torno a seis meses. Si los menores continúan con el proceso tras pasar por ambos COA, se derivan a los recursos habitacionales, con otro tipo de funcionamiento y con menos supervisión profesional. Por último, estaría el programa de autonomía, con mayor independencia que en los recursos habitacionales y como transición a la vida adulta, con acompañamiento pero sin apenas supervisión del equipo educativo. “Lo que primero que se hace es una primera acogida, luego Marcilla o Iturmendi, se hace una valoración y luego de ahí se decidía a qué recurso habitacional pasaban”. En todas las fases del proceso, una de las cuestiones que diferencia a Zakan, y a Navarra, en este caso, es que los centros no están masificados (salvo con la llegada masiva que tuvo lugar en 2019), lo que permite realizar una intervención de mayor calidad. Se interviene desde la cotidianidad, desde el día a día.

“La gran diferencia es que nosotros estamos 24/7 con los chavales. Con los mismos durante más o menos 1 mes. Entonces tú ahí tienes una oportunidad muy grande para poder crear un vínculo, poder... o que te pueda ver esa persona como alguien de referencia en el que apoyarse” (EP1).

“El centro de primera acogida del COA *Argaray* que acaba de cerrar, pues era un centro de Acogida que tenía plazas para máximo diez, quince chavales. Y luego aquí trabajamos mucho con recursos habitacionales, que son pisos, máximo cinco chicos con un equipo educativo” (EP2).

“El turno de noche es que era muy importante porque durante el día tenían todo actividades programadas y los educadores o las educadoras estaban acompañándoles a las distintas actividades que tenían, pero por la noche era como que llegaban después de cenar y ya tenían un ratico para ellos solos. Tenían un ratico *pa’* lo que quieran, pues para ver la tele, ver la tele, estar con el móvil, estar con el móvil, hablar en la habitación, hablar en la habitación. Entonces ahí es donde entrábamos nosotros. Es un momento en el que pues están también más cansados a la noche, están como más relajados, entonces nosotros podíamos intervenir más a nivel personal” (EP1).

“Yo me sentaba en el sofá y qué, qué tal el día no sé qué, y entonces ya empezábamos a hablar. Ay pues no sé qué pues he buscado no sé qué en internet, y entonces ya empezábamos a hablar de lo que fuera. Entonces eran momentos muy chulos, especiales, porque es, era una forma de intervenir inconsciente, o sea, una forma de intervenir súper informal, y que surge. O que te venga alguien a preguntar o que le cures, yo qué sé una herida que se ha hecho en la rodilla, y ya a partir de ahí tú ya puedes indagar” (EP1).

#### **4.3.2. Ámbitos de trabajo y seguimiento**

En el centro de primera acogida, se busca en primera instancia que los menores salgan del estado de alerta que arrastran tras su proceso migratorio e ir conociendo a cada uno de ellos para ir creando un vínculo que permita poder profundizar y seguir trabajando. Durante el primer periodo de los menores en los centros de acogida “ven a su cuidador con un puro enemigo y sólo quieren defenderse de él. Tras este periodo temporal, la relación con el menor cambia de forma cualitativa, el menor empieza a pensar que su cuidador, quiere “cuidarle” y no dañarle” (Di Rosa, citado en Segado y Si, 2017, p.712). Primero hay que buscar que ellos se sientan tranquilos. Y una vez que hay un cierto vínculo con ellos entonces ya se puede trabajar lo demás” (EP1). “Nos centramos mucho en las necesidades de cada chico y de conocerlo, el primer mes de cuando llegan es fundamental” (EP2).

“Un lugar segurizante, que puedan descansar, que se les pueda cuidar y que lo sientan como una liberación de, venga, ahora ya sí que puedo permitirme dormir y tengo ya todas las necesidades cubiertas y que tengan ese descanso, ¿no? Porque tú piensa que han estado meses y meses en alerta, con muchos conflictos, con robos, con peleas, con agresiones, con desconfianzas...” (EP2).

Otro aspecto importante en el que se trabaja especialmente durante los primeros meses tras su llegada es el duelo migratorio, y su elaboración. “Se trabaja mucho el duelo, es lo que más presente está” (EP3). Tal y como afirma Hernández (2017, p.665), es muy importante una buena “actuación profesional interdisciplinar ante procesos de duelo, teniendo en cuenta factores externos e internos de cada persona y sus peculiaridades, puesto que ante una misma problemática, la individualidad de cada persona y sus capacidades interiores de reconstruirse a sí mismo” la elaboración del duelo será diferente.

Una vez se consigue esa estabilidad y el estado de alarma desaparece, se empieza a trabajar en torno a la formación en castellano, habilidades para la vida diaria, ocio y deporte, habilidades emocionales...

“Pues se trabaja sobre todo tema de formación de idioma, de castellano, formación de habilidades para la vida diaria, un poco actividad de deporte. [...] Aquí es para que lleguen y por lo menos que tengan lo necesario, que aprendan un poco de castellano, que se enteren un poco de qué va la *movida* y que... e ir introduciéndoles ya conceptos” (EP1).

“Aparte en la formación, a las mañanas, tenían aparte de castellano unas dinámicas. Dinámicas de sexualidad, dinámicas de habilidades emocionales, dinámicas de habilidades sociales...” (EP1).

Después, en los COA de larga estancia comienzan a tener más formación, principalmente en conocimientos para la vida diaria, de cara a la vida autónoma, y ocio y deporte (sin dejar de lado la formación en el idioma ni de reforzar el vínculo). También se trata de ampliar la red de contactos y de apoyo de los menores. “Intentamos tener muy presente el voluntariado en diferentes asociaciones para que puedan llegar a ser redes de apoyo” (C3). “Tienen una formación más extensa, más pues temas igual de cocina, temas de mantenimiento, temas de mecánica, muy pinceladas” (EP1).

“Teniendo en cuenta como ámbitos de trabajo el ocio y el tiempo libre, haciendo actividades por las tardes desde cocina, deporte, pintura... y salidas a diferentes entornos de la zona como una formación de castellano todas las mañanas y reparaciones varias en el centro en la que los menores se sientan ocupados y realizados” (C1).

Si los menores van progresando durante el tiempo que están en los COA, en los recursos habitacionales se busca que sigan progresando en la formación no solo del castellano sino una formación ocupacional. Son pisos para grupos de cuatro o cinco menores, en los que la presencia del equipo educativo es intermitente, a diferencia de los COA.

“Nuestra idea en los recursos habitacionales, que son recursos habitacionales de transición a la vida adulta, la idea es que cuando salgan ya estén a *puntito* de caramelo de volar. O sea, ya están, realmente son chicos que la mayoría de ellos ya vienen con una formación, con un... Entonces a nada que les des un *poquito* ya pueden volar” (EP2).

“Cuando salen del centro, se les deriva a un piso, dependiendo de su nivel de castellano, se les podrá apuntar a un curso formativo, del cual puede hacer unas prácticas y pasar de un curso de grado medio a uno superior... y poder en un futuro trabajar” (C1).

Ese sería el último recurso de acogimiento residencial y estos menores pasarían al Programa de Autonomía, donde hay un acompañamiento y un apoyo socioeducativo a los menores pero que apenas tiene supervisión en comparación con las anteriores fases del proceso.

“Tienen muy *poquita* supervisión educativa y al final es madurar aspectos muy puntuales. Puede ser tema económico de abrir una cuenta de banco, puede ser un acompañamiento de una renovación. O sea, cosas muy puntuales que sería el paso intermedio a ya vivir de manera independiente” (EP2).

Respecto al trabajo en torno a la formación de estos menores, las profesionales apuntan que hay diferencias entre los menores en cuanto a sus estudios, a pesar de su elevada motivación, como se comentaba antes. Algunos han estado escolarizados hasta el momento de emprender el proceso migratorio, otros han estado escolarizados pero abandonaron los estudios y otros ni siquiera han estado escolarizados. Por ello, hay grandes diferencias en la adaptabilidad de estos menores a un itinerario formativo y adquirir un hábito de estudio y las profesionales buscan ajustar los itinerarios formativos a las necesidades concretas de cada menor.

“No es lo mismo una persona que se ha matriculado en la universidad en Marruecos y que ha emprendido su viaje que un chico que viene de la montaña y que no ha estado escolarizado. [...] Hay chicos que vienen con una formación previa ya desde su país de origen y tienen muchas ganas de poder formarse. Y luego hay un perfil que viene con el mismo discurso pero que realmente no ha estado escolarizado desde pequeño y tienen muchas dificultades para coger un hábito y una rutina de estudio. Entonces ahí sí que directamente intentamos que hagan algún curso muy práctico, como más cortito, y enseguida intentar hacer un poco de búsqueda de inserción laboral, sí” (EP2).

Por otro lado, existen figuras psicológicas que habitualmente realizan intervenciones con los menores. No son encuentros periódicos sino que responden a las peticiones de los menores o son promovidos por las profesionales. No obstante, de manera protocolaria siempre hay una primera sesión con la psicóloga, donde se exploran algunos aspectos de su proceso migratorio y de la relación con sus referentes en el país de origen.

“Algunas veces ellos mismos lo pedían. Oye, necesito hablar. Puedes hablar conmigo pero también habla con la psicóloga porque esa es la que te va a ayudar, la que te va a comprender más, tal. Entonces, no es algo periódico pero sí que era algo habitual. Sí o sí la mayoría pasaban... tenían un encuentro con la psicóloga, para detectar aquellas cosas que nosotros igual no detectábamos” (EP1).

“Bueno pues yo siempre cuando tengo la primera sesión con ellos, este es un aspecto que sí que exploro, ¿no? Si es una decisión que se comunicó a la familia en origen, si es una decisión que se ocultó y que se tomó, digamos, unilateralmente... Si se comunicó, a qué miembros se comunicó, de qué manera, cuál era la respuesta de los familiares en origen...” (EP3).

Un aspecto que trabajan tanto las figuras psicológicas como los equipos educativos es la resiliencia. Comentan que en general son menores que poseen una gran madurez y son enormemente resilientes, y que se centran en las potencialidades de cada uno para potenciar esa resiliencia. En este sentido, el enfoque del trabajo guarda relación con el enfoque de capacidades de Sen y las aportaciones de Nussbaum, en la medida en la que la intervención “no se basa en las carencias a cubrir sino en las potencialidades a descubrir. Esto no quiere decir que haya que obviar las dificultades y las carencias de todo tipo, pero el esfuerzo debe comenzar por utilizar las capacidades presentes” (Palomeque, 2014, p.23).

“Yo diría que vienen con la resiliencia puesta (ríe). Sí, justamente este aspecto yo lo he trabajado con menores autóctonos y menores migrantes y creo que la resiliencia es una de las características principales que tienen estos menores. O sea, tienen un motor interno que les hace sobreponerse a muchísimas situaciones, con mucha entereza. [...] No me ha tocado a día de hoy en este tiempo ver un menor migrante que no sea resiliente” (EP3).

“La resiliencia claro que se trabaja, la tenemos muy en cuenta. Y hay muchos factores resilientes. Con la resiliencia sobre todo lo que hacemos es ver qué puntos tiene el chico que podemos sobretodo ensalzar. Entonces la resiliencia la trabajamos desde ahí, los puntos fuertes del chico. Esos puntos fuertes que detectamos en el chaval, a muerte con ellos. Hay chavales que vienen con una creatividad brutal, chavales que vienen con unas destrezas y unas habilidades a nivel manual también, porque han trabajado, porque han... Entonces intentamos desde ahí. Chavales que vemos que son muy maduros, o sea, no sé, ver un poco los factores resilientes, los factores que pueden favorecerles, que vemos y detectamos que son puntos fuertes de ellos y desde ahí reforzar y motivar hacia ahí, sí” (EP2).

Por último, respecto al seguimiento que se realiza sobre los menores, este se basa en el Plan de Intervención Educativo (PEI). En él se fijan objetivos por áreas de intervención, que posteriormente se ponen en común en las reuniones de equipo, de forma que todas las profesionales trabajan y supervisan los objetivos concretos de cada menor de forma conjunta. Además, cada profesional tiene unos menores concretos tutorizados, con los que mantiene tutorías de forma periódica. “Se hacen tutorías semanales de seguimiento con cada menor poniendo objetivos clave que en ese momento se ven necesarios para la ayuda de este/a” (C1).

“Tenemos un Plan de Intervención Educativo, que es el PEI, que sería un poco donde trabajamos por objetivos, en el que recogen todas las áreas. Todas las áreas son desde la

documentación, ámbito sanitario, ámbito familiar, ámbito de ocio, ámbito cultural... O sea, trabajamos todos los ámbitos y desde ahí vemos qué necesidades. Por eso ese primer mes es fundamental para observar, para redactar y saber qué objetivos podemos trabajar con este chico. Entonces trabajamos siempre por objetivos, en todas las áreas, y les hacemos partícipes a ellos de esos objetivos a trabajar para que se ajusten a la realidad” (EP2).

“Nosotros vamos rellenando esos seguimientos en función de cómo han ido. Pues verde positivo, rojo negativo. Pero aparte, tu *clicas* en lo que es la casilla del indicador entonces tú puedes poner comentarios. [...] Es una forma de valorar y de evaluar de manera general a los menores. [...] Luego todas las reuniones, la reunión semanal, se habla un poco del menor, de cómo ha ido” (EP1).

No obstante, el hecho de que una buena valoración por parte de las profesionales determine el paso al siguiente recurso o no, hace que en ocasiones hace que estos se sientan presionados a actuar de determinada forma por el miedo a las consecuencias.

“Los jóvenes moldean su comportamiento y la visión que tienen de ellos mismos tomando como referencia el ideal construido y deseado por las lógicas institucionales. El peso de la decisión sobre su derivación recae, a ojos de los jóvenes, básicamente sobre el equipo educativo y la evaluación que hacen de su recorrido institucional” (Marco, 2017, p.59).

#### **4.4. Cuestiones deontológicas**

##### **4.4.1. Paternalismo y otras prácticas nocivas**

La mala práctica más destacada y mencionada entre las profesionales entrevistadas ha sido sin duda el paternalismo. Comentan cómo tradicionalmente el sistema de protección de menores ha pecado en muchas ocasiones de paternalismo y que en cierta medida se arrastra. “Lo que es la intervención con menores siempre se ha trabajado desde ese modelo paternalista, desde el sistema de protección, de los modelos más antiguos, entonces caer un poco en esa parte... hay que tener cuidado, hay que analizarlo” (EP2). “¿Dónde está el punto entre la protección, la desprotección, la sobreprotección? Pues esa línea es muy fina” (EP3).

“La mala práctica que más nos enferma es el paternalismo, la mirada de pena, es la mirada de *pobrecitos*, ¿no? [...] Que muchas veces tiene bastante sutileza y que nos descentra mucho de empoderar a la persona, de ver esta resiliencia que traen” (EP3).

Para superar dinámicas paternalistas, las profesionales afirman que la clave es centrarse en sus potencialidades, su resiliencia, sus objetivos en la vida... Una individualización del trabajo que permita empoderar a estos jóvenes y que se desarrollen como personas. “Son chicos, muchos de ellos adultos, que han tenido el valor de venir hasta aquí, que son muy resilientes, que tienen capacidades de autonomía, de buscarse la vida, y no caer tanto en ese paternalismo de ay pobre” (EP2).

“Hay que seguir poniendo en el centro la persona, ¿no? O sea, dejar de usar el término de *MENAS* y empezar a poner el nombre y el apellido de cada persona y sus objetivos y sus prioridades y sus dificultades y hacer un trabajo como muy tutorial, de yo voy contigo, Fulanito o Menganito, hasta donde tú quieras llegar. Y poner eso en el centro, mucho más que las pagas o la partida económica para la ropa. Ojalá los educadores nos pudiéramos quitar el ser repartidores de pagas, ¿no?” (EP3).

Así mismo, una de las educadoras del COA Marcilla enumera una serie de malas prácticas que bien ha experimentado o bien ha conocido a través de los menores. “Comparar con otros/as menores, no reconocer los errores que podemos tener los/as educadores/as, no acompañarle en sus rabietas, no enseñarle su progreso y evolución en el centro, ser punitivo y estricto, ser pasivo-agresivo con un menor” (C1).

En los centros en los que la sobreocupación es diaria, es difícil salvaguardar los derechos y la dignidad y los menores transmiten que no quieren vivir en esa situación, prefieren entrar en un periodo itinerante o incluso estar en la calle antes que en centros en esas condiciones. “En algunas zonas, según cuentan los menores, los derechos no existen, hay tantas personas en estos centros que se vulneran todos los derechos y sobre todo la dignidad” (C1). “O sea, pero, prefieren morirse por ahí, ¿sabes? Que te digan eso es como, ¿qué pasará ahí para que no quieran volver?” (EP1).

#### **4.4.2. Buenas prácticas en Zakan**

En primer lugar cabe comentar que cuando se pregunta a las profesionales por la importancia o el grado de presencia de la ética profesional y los Derechos Humanos, todas afirman que se respetan y aplican, así como que se pone en conocimiento de los menores. “Puedo decir que lo aplicamos y somos súper pulcros, vamos, que no hay... Porque sería negligencia todo lo que no cumpliera los Derechos Humanos. Entonces, eso es la base, o sea, básico, es que ni lo cuestionamos” (EP2). “Un peso fundamental, es primordial que como personas y menores deben tener los derechos humanos aprendidos y saber todo lo que se pueden encontrar en la vida y que nadie puede quitarle sus derechos como humano/a” (C1).

No obstante, eso no garantiza que no se den vulneraciones de derechos de estos menores, puesto que como ya apuntaba Witkin en 1998 (citado en Cubillos, 2019, p.6), los problemas a los que debe hacer frente el Trabajo Social “no se pueden separar de la preocupación por los derechos humanos, pues dichos problemas son síntomas de un orden social que está fallando”, no causa de una mala intervención. “No está el sistema bien organizado para poder atender a todas las necesidades que tienen los chavales” (EP1).

Derivado del modelo centrado en la persona que siguen en los centros, una de las educadoras sociales del COA de Marcilla enumera diversas cuestiones derivadas de este enfoque que suponen buenas prácticas con los menores no acompañados.

“Una buena escucha activa, poner al menor o a la menor en una posición en la que se sienta importante, integrar a estos/as en un equipo en el que se sientan cómodos con sus iguales, involucrar en las decisiones de su futuro y de su proceso al menor o la menor, realizar tutorías y seguimientos semanales, mensuales... acompañamiento en su proceso, empatía en sus momentos más difíciles, acompañar en el momento de un enfado” (C1).

Por otro lado, cuentan con figuras de mediadores interculturales para poder facilitar la comunicación tanto con los menores en los recursos como con sus familiares o contactos de referencia en el país de origen, en caso de que los tengan. Como indican Bravo y Santos-González (2017, p.60), es importante “formar mediadores culturales o apoyar la formación de los educadores, donde no solo importe el dominio del lenguaje, sino también el manejo de claves culturales que faciliten la comunicación”.

“Ahora contamos con perfiles mediadores interculturales, que nos facilitan mucho el también poder hacer mediación familiar. [...] Tanto explicar a la familia dónde están, que están haciendo un buen proceso, siempre en positivo porque puedes angustiar también mucho. Y entonces es muy importante tener perfiles de mediadores interculturales porque acercan mucho la cultura, mucho. [...] Que se adaptan muy rápidamente pero si no contamos con esos perfiles árabes sería mucho más complicado, porque a veces te pierdes muchas cosas” (EP2).

Otro aspecto clave a trabajar, como se comentaba en apartados anteriores, es la formación en el castellano. Ante las dificultades para introducir una figura de profesor en los centros, Zakan se hizo cargo económicamente en pro de unas buenas prácticas con los menores que facilitasen su proceso. Además, añaden que los propios menores solicitaban poder realizar otras actividades mientras estaban en el centro.

“El tema de la formación ha sido algo clave, muy clave, y que hemos luchado mucho por eso porque dentro de los pliegos de lo que es la entidad y digamos las normas que tenemos nosotros como centro, no estaba contemplado una figura de profesor. Y nosotros luchamos, intentamos que nos lo metieran y no, no conseguimos. Pero bueno, seguía esa figura de profesor, se está pagando a parte, da igual. Entonces por ejemplo formación ha sido un *puntazo* porque ellos mismos lo solicitaban, ellos mismos al principio decían es que primer año, es que estamos aquí, comemos, *cagamos* y ya está, no hacemos nada más. Entonces ya nos dimos cuenta que no se les podía llevar al siguiente centro, el siguiente etapa con nada. Entonces pues una buena forma de ayudarles era poniéndoles un profesor de castellano” (EP1).



Como se comentaba anteriormente, desde hace unos años en Navarra se dejó de proteger a estos menores hasta los veintiún años y se redujo a los dieciocho. Desde junio de este mismo año se ha puesto en marcha el programa de *Kideak*, de mentoría social, para los jóvenes entre dieciocho y veintitrés años que no tengan referentes adultos en Navarra. El objetivo principal del programa es aumentar la red de apoyo de estos jóvenes.

“En el programa de *Kideak* apostamos mucho por la herramienta de la mentoría social [...]. Cuando son más mayores, que tienes esa libertad, y que es algo ya que parte de su propia voluntad el poder hacer esa red social, para eso es muy importante la integración con personas de aquí. El chico que llega de África y se relaciona con gente de aquí tenemos garantizado el éxito a muchos niveles. Tanto a nivel afectivo, a nivel de cobertura, a nivel de ajuste cultural, de muchísimas cosas. O sea, al final la red de contactos es fundamental. Lo es para nosotros en el día a día, ¿no? A la hora de poder buscar trabajo, de poder relacionarnos, pues para ellos es súper potente. Es muy importante que no se centre solo en relacionarse con compatriotas sino que intenten un poco expandir esa parte (EP2).

“La mentoría social son pues estas figuras de integración que acompañan de una forma más horizontal, no hay verticalidad en la mentoría y bueno, pues que deciden voluntariamente. Pues invitar a estos menores por ejemplo pues oye, me voy a ir este fin de semana al monte, oye pues participo en este grupo de ocio y tiempo libre, pues a mí me gusta practicar este deporte. Oye, pues quieres conseguir una *tablet* pues venga, vamos a hacer un *crowdfunding* y entre todos conseguimos fondos. Pero ya de una forma altruista, no profesionalizada” (EP3).

Según informó el Gobierno de Navarra en una rueda de prensa el 21 de junio de este mismo año, en este programa se trabaja principalmente la red de apoyo y el tránsito a la vida adulta para no desproteger a estos jóvenes tras cumplir la mayoría de edad. Tiene asignadas un máximo de 50 plazas, 35 de ellas con alojamiento. Esto, como se comenta más adelante, supone una mejora sustancial ya que casi todas las profesionales entrevistadas coinciden en que una de las carencias que veían y una fuente de dilemas éticos era precisamente tener que expulsar a los menores de los recursos tras cumplir los dieciocho años sin poder ofrecerles una alternativa.

En general, las profesionales creen que los menores están contentos con la intervención de Zakan y que se realizan buenas prácticas, puesto que la experiencia les ha demostrado que los menores agradecen el trabajo realizado con ellos y se les recuerda con afecto. “tenemos chavales que no se han querido ir de mi centro, de *lloreras*, de al tiempo querer volver, o hacernos visitas de vez en cuando” (EP1).

“Y de escribirme por Facebook y decirme, oye Alfredo, ¿estás trabajando? Sí. Va, pues voy a hacerte una visita. O de estar en una reunión el viernes a la mañana, porque tenemos las reuniones los viernes, y de repente aparecernos dos chavales para pasarse por el centro solo

para saludar, o para enseñarnos la tarjeta de residente, ¿sabes? Entonces, yo creo que sí, que se ha hecho muy buen trabajo porque a la vista está de que nos tienen cariño, de que se acuerdan de nosotros” (EP1).

“Pamplona es una ciudad *pequeñita* y te juntas a muchos de ellos una vez que han salido de los recursos. Y solo tienen palabras de agradecimiento, sí. Hay muy pocos chicos que se han ido por desgracia por la puerta pequeña, que digo yo, que igual no era su momento en el proceso de poderse ajustar. [...] Pero vamos, te diría que incluso esas personas, al tiempo, también te agradecen, sí” (EP2).

“Me acuerdo de un caso que me llamó y me dijo pues Ainhoa te llamo para contarte lo bien que me va, ¿no? Señalo ese ejemplo porque me parece que es muy significativo, ¿no? O sea, que nosotros somos figuras totalmente prescindibles y que el vínculo va más allá de lo que tú le puedes ofrecer, sino que es también que te tengan en cuenta cuando le va todo bien y te llame...” (EP3).

#### **4.4.3. Dilemas éticos**

En primer lugar, un educador del COA Argaray comenta cómo en el momento en el que la sobreocupación llegó a ser altísima el principal dilema ético venía dado por las condiciones en las que se acogía. Entre acoger en unas condiciones nada apropiadas a estos menores y no acogerlos, optaron por acogerlos, en pro de evitar su desprotección. En el caso de Navarra esta situación se dio de forma puntual, pero en otros puntos del estado la sobreocupación es lo normal en los Centros de Observación y Acogida.

“Abajo hay un sótano digamos que es donde guardamos pues todo el tema de limpiezas, papeles y así. Pues hemos llegado a tener el punto de cuando había sobreocupación pues de tener que bajar a los chavales al sótano. Sin ventilación, sin ducha, como si estuviesen clandestinos [...] Y al principio nos opusimos un montón al tema de bajar a los chavales al sótano, pero es que no había otra forma de cogerlos si no, no había otra forma” (EP1).

Uno de los grandes bloques de dilemas éticos, que suceden continuamente en la intervención, son los relacionados con la mayoría de edad. Uno de ellos se da en el momento en el que hay que comunicar a un menor que se tiene que ir del recurso porque ha cumplido la mayoría de edad, conociendo las condiciones a las que lo expondrá. “El panóptico conformado por las políticas migratorias y la protección de menores deja sin opciones regulares a un buen número de extutelados” (Gimeno-Monterde, 2013, p.21). “Es que les das tú la patada. O sea, somos nosotros quienes les tenemos que acoger y... [...] no vendrá la Olga esta a decirles que te vayas, no, no, somos nosotros, ¿sabes?” (EP1).

“Sobre todo tema de echar a los chavales a la calle. De decirle adiós y no te podemos ayudar más. Y ¿cómo solucionamos eso? Pues eso, pues intentamos avanzar un poco más y *joe*, ponerles en contacto con el albergue, que les dé un tiempo para que puedan dormir ahí y ya por lo menos se puedan organizar” (EP1).

“Cuando le tienes que decir a un chico con dieciocho años que ayer estaba muy protegido y que mañana se tiene que ir a la calle, al albergue de transeúntes tres noches y luego pues hasta luego, ¿no? Y sabes ese hasta luego lo que implica, pues también te ves en otro dilema, ¿no?” (EP3).

Por otro lado, como se ha visto antes, las profesionales comentan que por los recursos han pasado jóvenes de hasta veintiséis años, por lo que en muchas ocasiones son conscientes de que esos jóvenes eran mayores de edad. Supone un dilema ético porque por un lado saben que si el Sistema de Protección de Menores detecta que es mayor de edad, automáticamente lo expulsa y se quedaría en la calle; pero por otro lado podría haber menores de edad que estén en una situación de itinerancia o de calle por no tener una plaza.

“Sobretudo saber que hay chicos mayores de edad, que te reconocen que son mayores de edad. Entonces dices, no me lo cuentes, no es necesario, ¿no? O chicos que tienen un pasaporte pero igual no está validado y sabes que pueden ser mayores” (EP2).

También hay que tener en cuenta los dilemas relativos al grado de implicación entre la profesional y los menores. Si no se gestiona bien, suele generar ansiedad y derivar en prácticas paternalistas que, como se ha desarrollado anteriormente, no generan empoderamiento y fomentan la indefensión aprendida en los menores no acompañados. “El nivel al que involucrarte con estos chicos es otro dilema ético muy presente, porque no te los puedes llevar a casa a todos. Y a veces te gustaría y eso pues no es una ayuda real tampoco” (EP3). “Al ser un modelo relacional, muchas veces te llevas a casa algo del trabajo y no debe de ser así” (C1).

“Es mi trabajo y yo sé que hasta aquí llego y no puedo hacer más. Y no me puedo ir con la mochila a casa porque entonces al día siguiente va a ser peor. Y yo tenía compañeras que lo han pasado muy mal, con ansiedad de sentirse que no daban abasto, que no pueden ayudar todo lo que quieren” (EP1).

“Yo sí que tengo capacidad de disociar mi vida de mi trabajo, pero hay personas que les parece mal, que quizás igual se involucran mucho a nivel personal. Entonces ahí puedes estar un poco en esa dicotomía de hasta dónde puedo y hasta dónde no puedo” (EP2).

Otro de los dilemas en los COA son los horarios de salida de los menores. No son centros de medio cerrado, por lo que los menores tienen un tiempo determinado para poder salir del centro. Son las profesionales quienes establecen las normas del centro, por lo que son ellas quienes deciden cómo acotar ese tiempo de salidas. Por lo tanto, para tomar una decisión se sitúan ante dos polos opuestos

que las profesionales deben ajustar conjuntamente. Por un lado, la entidad es responsable de lo que los menores hagan o les pase durante el tiempo que están fuera del recurso, para bien y para mal. Además, comentan que normalmente son menores sin conductas disruptivas, pero que los pocos que las tienen generan mucha mala prensa y se acaba metiendo a todos los menores no acompañados en el mismo saco. Por otro lado, se trata de adolescentes, por lo que también es importante que puedan tener un espacio de ocio para ellos solos, que puedan ir por la ciudad, socializar, etc.

“El tema de las salidas... eran un poco peligrosas porque daban pie a que ellos puedan hacer lo que quisieran. En el buen sentido y en el mal sentido [...]. Y claro, y nosotros hablábamos, claro, si es que son adolescentes, también tienen que salir, pero yo con 16 años no podía salir toda la tarde, o hasta las 11, 12 a la noche. O sí podía, pero es que era una situación diferente. Ellos son unos menores que están tutelados por el Gobierno, que tenemos una responsabilidad” (EP1).

Por último, cabe comentar también una cuestión que plantea una de las psicólogas entrevistadas. Por un lado expone cómo ese modelo asistencialista desde un enfoque paternalista puede hacer que cada vez más menores arriesguen sus vidas y lo dejen todo para llegar a España, además de generar sobreocupación y encontrarse con unas condiciones desastrosas para la intervención. Por otro lado habla sobre las dificultades administrativas, que acaban por generar situaciones de exclusión social, lo cual hace a las profesionales cuestionarse el impacto de sus intervenciones. “¿Hasta qué punto este enfoque paternalista que hablábamos sigue atrayendo que personas dejen su país, su familia, su lengua y vengan?” (EP3).

“Para tramitar un pasaporte y un permiso de residencia, ¿por qué hacen falta tres años? O para conseguir el permiso de residencia lucrativo que les permita trabajar, ¿por qué si lo consigues con diecisiete lo tienes pero con dieciocho mas un mes no? ¿Queremos realmente que estos chicos trabajen o queremos que vivan de la renta garantizada? ¿A qué estoy contribuyendo yo si muchas salidas son con la Renta Garantizada de alta exclusión y con Servicio Social de Base? ¿A qué está contribuyendo mi trabajo?” (EP3).

## **4.5. Dificultades y carencias en torno a los menores no acompañados**

### **4.5.1. Dificultades legales y administrativas**

En este punto una cuestión principal es la relativa a la edad, de la que emanan diversas dificultades. Como se comentaba anteriormente, la mayoría de menores que llegan tienen en torno a diecisiete años, diecisiete años y medio. Esto hace que se les niegue la ayuda o que se paralice su proceso bajo tutela del Gobierno porque el tiempo necesario para regularizar su situación es mayor al que le resta al menor para cumplir la mayoría de edad. “Conforme más se acercan los dieciocho años más dificultades tenemos con los tiempos para poder regularizar su situación” (EP2). “Llega un chaval

con 17 de años recién cumplidos, le queda un año para cumplir los 18 y para tener el permiso de residencia debe ser menor, pero debes estar aquí unos tres años” (EP1). “Que no se regule rápidamente lo que es el tema administrativo con los menores. O sea, porque es un derecho que tienen que tener, tienen que estar regularizados. [...] El mayor problema son las trabas administrativas, sí, lo más complicado” (EP2). “El tema también de los padrones, que es muy importante. Entonces estas personas si vienen como mayores y no tienen la documentación, si no tienen el padrón no pueden sacar la documentación, no se puede demostrar que está” (EP2). Se dan “casos de menores que llegan a los centros con diecisiete años y medio y que finalmente alcanzan la mayoría de edad sin documentar o sin regularizar” (Gimeno-Monterde, 2013, p.20).

“Les creamos falsas expectativas a los chavales, les decimos que van a poder tener un futuro que igual no van a poder tener y encima les cortamos las alas casi antes de que puedan echar a volar. O sea, antes de cumplir los 18 ya se les está diciendo que ya no vas a poder” (EP1).

“Se restringe el acceso de los jóvenes a sus derechos y su futuro depende de la legislación de extranjería [...]. La presunta universalidad en el reconocimiento de todos los niños y niñas sin discriminación por razón de su nacionalidad, incluida entre los principios rectores de las diversas legislaciones en materia de protección de la infancia, existen procedimientos, protocolos y legislaciones que lo ponen en duda” (Marzo, 2017, p.62).

“Todos los esfuerzos por ayudar a estos niños y niñas en una línea de formación útil para su inserción en el mercado laboral y para que se puedan desenvolver en la sociedad de modo independiente, se ven frustrados porque al llegar la mayoría de edad, estos “exmenores” ven suspendidos todos los derechos que tenían” (Izquierdo y Jiménez, 2013, p.200).

Además, de ello se deriva que en muchas ocasiones no tengan acceso a muchas opciones de formación, ocio, deporte, tiempo libre. “Igual no puedan acceder a estudiar porque no tienen la documentación administrativa. A mí me parece un derecho, me parece, no sé, básico, que puedan optar a otras alternativas también de ocio como cualquier chico de aquí” (EP2).

Además, el educador del COA Argaray comenta que en función de la procedencia existen mayores facilidades para regularizar la situación legal de los menores, principalmente por convenios y relaciones internacionales.

“Depende mucho si eres marroquí, si eres argelino, si eres de Gambia... Porque en Marruecos por ejemplo sí que el tema de los papeles está más avanzado. Pero si eres argelino no vas a tener papeles nunca, porque la embajada de Argelia no...” (EP1).

Por tanto, muchos jóvenes se ven en una situación de desprotección enorme, sin un lugar donde ir. Ante ello, como es evidente, los jóvenes buscan sobrevivir por cualquier medio. Las profesionales comentan que las experiencias que tienen es que en muchas ocasiones se cae en la delincuencia y/o en la itinerancia entre diferentes Comunidades Autónomas de España o incluso entre

países de Europa. “Dado que no todos los grupos sociales tienen el mismo acceso a las oportunidades legítimas para la obtención de riqueza y estatus social, algunos sujetos innovarán para tomar ventaja de las oportunidades ilegítimas a su alcance” (García-España, 2011, p.11). En otras ocasiones esta itinerancia también se da por las condiciones en las que se da la intervención, huyendo de modelos punitivos y de la sobreocupación. “Al final pues el tiempo va avanzando para ellos, con dieciocho años la situación se les complica más y no conseguir que disminuya esta itinerancia sería una carencia” (EP3). “Se mueven de un centro a otro hasta poder encontrar su sitio, cuentan historias en las que hay centros en los que no existía ni la figura del educador sino la de policía, teniendo un modelo muy punitivo” (C1).

“Les dejas en la calle y es peor. Porque si... ¿un chaval qué va a hacer en la calle? Pues delinquir. Si no entienden nada, ¿de dónde va a tirar? Es que yo haría lo mismo. Como cualquier persona, es que yo me voy a donde sea y no tengo nada, ¿pues qué voy a hacer? Pues sobrevivir” (EP1). “Yo tenía chavales que han estado en Francia, han venido y luego se han vuelto a ir y en el trayecto de estar aquí decirme: es que en Francia yo gano un montón de dinero, me compro ropa todas las semanas vendiendo droga. Entonces ellos tienen... Es como otra forma para ellos de salir adelante. Al final buscan el dinero, buscarse la vida” (EP1).

#### **4.5.2. Carencias en la intervención**

En cuanto a las cuestiones a mejorar observadas por las profesionales relativas a la intervención, se comentan principalmente cinco.

En primer lugar se habla de la importancia de un trabajo en red continuado entre los recursos y los diferentes agentes que intervienen, a pesar de estar trabajando en esta cuestión. El objetivo de ese trabajo en red continuo sería poder individualizar más la atención y mejorar la experiencia de los menores en los recursos.

“Es muy importante hacer un trabajo en red, para mí es fundamental. Y bueno, yo creo que es una dificultad generalizada en la Administración y sobre todo es muy importante que todos trabajemos sobre el chico en el que nos centremos. Muchas veces se hace como mucho trabajo paralelo, y desgasta mucho los recursos, desgasta mucho al chaval. Entonces yo creo que es muy importante que estemos todos interconectados, la Administración, Gobierno de Navarra, el Sistema de Protección, como el ámbito sanitario, el ámbito de protección ciudadana, policía, desde extranjería es fundamental. Extranjería es fundamental. Hablar de casos concretos, porque cada casuística es una y súper diferente. Y el tema académico, escolar, es fundamental” (EP2).

En segundo lugar se habla desde diferentes puntos de las limitaciones de los recursos, que no permiten intervenir con la mayor calidad posible, bajo el “riesgo de convertirse en recursos meramente

asistenciales, no pudiendo cumplir los objetivos fundamentales: propiciar la vida autónoma plena de los jóvenes en la sociedad” (Marzo, 2017, p.60). “Está muy limitado por los recursos y está muy limitado por lo que nos dicen que tenemos que hacer” (EP1).

“En el caso de Navarra, solo existe un centro de acogida para menores extranjeros, el cual tiene capacidad para 40 menores, pero son necesarias más instalaciones para estos, ya que si hay un caso de salud mental, un caso de desintoxicación... todos y todas están en el mismo recurso, ya que por ser menores extranjeros se crean distinciones” (C1).

“No podemos involucrarnos ni al 100% con nadie, porque son muchos chavales, porque cada uno tiene una historia diferente, entonces nosotros estamos a lo que estamos. O sea, yo puedo acompañar, te puedo intentar ayudar en lo que quieras, pero ya está. Yo hasta ahí puedo llegar. Quien tiene más poder y quien tiene más facilidad para poder ayudarte es Gobierno de Navarra” (EP1).

Además, se apunta cómo ante la masiva llegada de 2019, sin recursos materiales para acoger a todos los menores, Zakan tuvo que responsabilizarse de buscar otros posibles alojamientos para poder darles una mínima acogida.

En tercer lugar, se comenta como en muchas ocasiones no se cumple estrictamente el protocolo de actuación de primera acogida del Gobierno de Navarra por parte de los cuerpos policiales. Según el mencionado protocolo (desactualizado al cierre del COA Argaray, que ha tenido lugar hace escasos meses), “siempre que sea posible, el acompañamiento se realizará con agentes no uniformados, salvo que las circunstancias del caso y la disponibilidad de recursos no lo permitan” (Gobierno de Navarra, 2019). Sin embargo, se señala cómo la mayoría de agentes acuden uniformados, fomentando así una mala imagen del menor y creando prejuicios. Esto “revela los mecanismos de poder y control que legitiman determinadas prácticas que dividen a los jóvenes y los separan de otros menores de edad, especialmente en los procesos de reconocimiento y aplicación de sus derechos” (Marco, 2017, p.55).

“Cuando nos traen chavales tienen que venir, supuestamente, deben ir de *secretas*, o sea, no pueden venir uniformados. Hay un protocolo que lo pone. Pues el protocolo ese se lo pasan por el forro la gran mayoría. [...] Y tú estás en tu casa, miras por la ventana y de repente ves que pasa un coche patrulla y te baja un chaval, uniformados, tal y dices, es cantoso a la vista, ¿sabes? Y eso genera malestar” (EP1).

En cuarto lugar, la superación de las barreras culturales. “Una de las carencias puede ser esa diferencia, ese choque cultural. Que ahí nos cuesta mucho intervenir, cuesta mucho porque hay una barrera idiomática, hay una barrera también cultural” (EP2). Por este motivo es por el que se ha introducido la figura de mediación intercultural y es tan importante que exista. También se comentan cuestiones relativas a la igualdad de género y el modelo educativo familiar.

“Ser mujer dificulta el poner límites y autoridad en algunos de los menores y esto es lo que aún dificulta más tener una buena intervención con ellos. En estos casos se interviene con ellos en el respeto y la educación y la igualdad hacia la mujer y la figura profesional como tal” (C1).

En quinto lugar, se señala como fundamental que las profesionales del equipo educativo tengan algún tipo de formación profesional en intervención social, puesto que de otra forma hay muchos conocimientos que se pierden y que disminuyen la calidad de la intervención a pesar de contar con experiencia en el puesto de trabajo.

“La formación es algo fundamental, si en una plantilla de personal existen varios profesionales con grados diferentes, que o no se dedican a lo social o no son educadores sociales o integradores sociales, dificulta a pesar de tener experiencia en la intervención” (C1).

#### **4.5.3. Dificultades sociales**

También son muchos los problemas que deben afrontar socialmente, relacionadas con su integración en la comunidad de acogida. Por un lado, en ocasiones sufren actitudes racistas.

“Bueno, yo me he encontrado pues en centros de salud enfermeras molestas porque no conocemos qué vacunas tiene en el país de origen, o porque... Bueno, pues malos gestos, o entrenadores de fútbol pues que te piden yo qué sé, pues por qué viajó y en qué viajó. Bueno, ¿y eso qué importa para jugar en el equipo?” (EP3).

Por otro lado, las medidas que hay no son suficientes para lograr una verdadera integración, incluso guetificando en cierta forma. “Las medidas, que no son o que no consiguen una integración real en la comunidad, sino que se agrupan muchos chicos en centros alejados de la comarca” (EP3). Tal y como señala Marco (2017, p.51), esto sucede porque

“la doble condición implícita en esta categoría –menores sujetos a derechos y migrantes objetos de control- revela, por una parte el protagonismo del Derecho y su función como constructor de la diferencia y de otra, los mecanismos que legitima, a saber en esta historia: racialización, segregación y discriminación”.

Las psicólogas hablan de la necesidad de que se eliminen los prejuicios relacionados con la etiqueta de *MENA*, conocer a cada uno de ellos sin esperar o atribuir nada más por el hecho de haber nacido en otro país. “Ojalá pongamos en el centro que todos somos personas, que nadie ha elegido dónde nacer” (EP3).

“Los estereotipos nos ayudan a simplificarnos la vida y a hacérsela más sencilla, pero no podemos entrar en esos estereotipos y en esas generalidades porque estamos hablando de personas con sus individualidades, cada uno con su historia de vida pasada, con sus proyectos personales, con sus ilusiones, y que no podemos jugar contra ello, ¿no? Entonces pues bueno, yo creo que lo tenemos que tener muy claro. Y cómo cambia el concepto cuando realmente



conoces a la persona en concreto, ¿no? No el colectivo *MENA*, que parece que es ahí, no sé, *MENA*... La etiqueta de *MENA*, ¿no? Y que es muy importante que son *personitas*, son niños y *chavalitos*, entonces es muy importante conocerles y yo creo que cualquier persona que pueda tener dudas de cómo son estos chicos que se acerque y que conozca y que se permita el conocer y saber un poco quiénes son” (EP2).

## CONCLUSIONES, PROPUESTAS DE MEJORA Y CUESTIONES ABIERTAS

A continuación se exponen las conclusiones a las que se ha llegado tras el proceso metodológico, respondiendo también a los objetivos e hipótesis iniciales. Así mismo, tras una reflexión se sugieren diferentes propuestas de mejora y cuestiones que han quedado abiertas o que puede ser interesante investigar en el futuro.

En cuanto a si existe una mayor necesidad de acompañamiento psicológico en los menores no acompañados que las personas adultas al realizar un movimiento migratorio, se puede afirmar que sí. Son jóvenes que se encuentran en una etapa vulnerable como seres humanos, puesto que las vivencias durante esta etapa influyen enormemente en la configuración de la personalidad de las personas. Por ello, requieren de una ayuda adulta para ajustar sus expectativas con las posibilidades existentes y enfrentar decisiones importantes que impacten directamente en su futuro. Además, la elaboración del duelo es primordial para poder desarrollar su proceso con normalidad, necesitan recoger su malestar y poder ir estableciendo objetivos personales. Es necesario poner nombre a sus sentimientos para que puedan autocomprenderse y poder elaborar el duelo sin mayores dificultades de las que acarrea de por sí la elaboración de un duelo, garantizando así la posterior intervención y un desarrollo normal de su proceso. Una mala o nula elaboración del mismo conlleva que los menores se aislen, entren en estados depresivos, se autolesionen o que incluso intenten quitarse la vida. Para ello, Zakan cuenta con figuras psicológicas que realizan una primera exploración a la llegada de los menores y que permanece para cuando se detecta alguna necesidad de intervención de las psicólogas por parte del equipo educativo y/o cuando los propios menores lo solicitan. Para la elaboración del duelo y para favorecer la evolución de los menores en sus procesos, se trabaja mucho desde la resiliencia que traen, desde sus potencialidades, motivaciones y puntos fuertes. Así mismo, otra de las necesidades que requieren una especial atención al tratarse de menores o jóvenes es la relación y contacto con su familia y/o referentes en el país de origen, aunque hay algunos casos en los que esta necesidad no tiene tanto peso porque hay una voluntad de un mayor distanciamiento con la familia.

Respecto al enfoque en la intervención desde la cotidianidad para la creación de un vínculo fuerte con menores no acompañados, se ha observado que efectivamente es así. Zakan dispone de centros con un reducido número de plazas, especialmente en comparación con centros de puntos fronterizos de España como pueden ser Ceuta, Canarias o Andalucía. Durante su estancia en los COA, el equipo educativo convive con los menores de lunes a viernes (los fines de semana hay turnos de guardia), por lo que la intervención se centra en la creación de vínculo con ellos para la generación de esa figura de referencia a la que acudir y en la que poder confiar. Además, este reducido número de plazas permite que la intervención sea mucho más individualizada y centrada en las necesidades de cada menor en concreto. En el COA de primer acogida, a su llegada, el primer objetivo es hacer que se

sientan seguros, que bajen la guardia y puedan descansar tranquilos tras un periodo de itinerancia y situaciones extremas a nivel físico y psicológico. Una vez desaparezca ese estado de alarma ya se puede trabajar en la creación del vínculo y conociendo las necesidades de cada uno. Por otro lado, en los recursos habitacionales el equipo educativo no siempre está presente, aunque se realizan visitas diarias por todos los recursos para realizar un acompañamiento y supervisión. En general, no se trata de un modelo punitivo basado en castigos sino que el objetivo es obtener aprendizajes tras reflexionar sobre las acciones, con planes de responsabilización que se crean entre un menor y el o la profesional asignada como tutor o tutora del mismo. Así mismo, las profesionales afirman que la masiva llegada en 2019 de menores no acompañados a Navarra guarda relación precisamente con este modelo de intervención, menos masificado, más individualizado y no punitivo, y con el consecuente boca a boca entre los propios menores.

Como se planteaba, los procesos con los menores no acompañados están enfocados a la transición a la vida adulta y la creación de un proyecto formativo-laboral es imprescindible para el desarrollo de los mismos. En el recorrido de estos jóvenes por los recursos de Zakan uno de los ejes de trabajo más importantes es el adquirir diferentes conocimientos para la vida diaria, habilidades sociales y habilidades emocionales necesarias para desenvolverse autónomamente en su vida adulta e independiente. La intervención en Zakan está principalmente sustentada por un acompañamiento psicosocioeducativo con el gran objetivo de lograr la autonomía personal de estos jóvenes. Cada uno de ellos cuenta con un Plan de Intervención Educativo (PEI) ajustado a sus necesidades y objetivos en el proceso, elaborado conjuntamente entre menor y profesional y a partir del cual se realiza el seguimiento por parte de todo equipo educativo. Por otro lado, la creación de una buena red de apoyo y de contactos y el trabajo en torno a habilidades sociales y emocionales son también muy importantes para una buena transición a la vida adulta, garantizando el éxito a nivel de inclusión social con la población autóctona. Respecto a la formación de los menores, las profesionales coinciden en que traen consigo una fuerte voluntad de formarse y de trabajar, pero el primer paso fundamental, es aprender castellano, como se sugería también en las hipótesis. De otra forma no podrían entender a otras personas ni expresarse para comunicarse con ellas, no pueden recibir una formación y mucho menos pueden entrar en el mercado laboral. En este sentido, es muy importante que durante los primeros meses se cuente con una figura de mediación intercultural. Zakan cuenta con esta figura y las profesionales afirman que facilita la comunicación de los menores con el equipo educativo y la del equipo educativo con los familiares o referentes en el país de origen, eliminando barreras culturales. Después la trayectoria formativa suele ser diferente en función de si han estado escolarizados hasta el momento de emprender el proceso migratorio, si habían estado escolarizados pero abandonaron los estudios o si ni siquiera han estado escolarizados. Todos comparten una fuerte voluntad de estudiar,

aunque su capacidad para adaptarse a los itinerarios formativos es distinta en cada caso, acabando por realizar desde Formación Profesional hasta cursos prácticos orientados a la inserción laboral.

En cuanto a los principales dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados, se puede afirmar que normalmente no están relacionados con un enfrentamiento entre los principios de autonomía y bienestar, sino que se dan principalmente en torno al rol profesional, su posición y responsabilidades y las consecuencias que tienen sus acciones y las decisiones que toman. Los más destacados son los relacionados con la edad (1). Por un lado, tener que expulsar a los menores de los recursos al cumplir la mayoría de edad o negarles la entrada en el sistema de protección por estar cerca de cumplir los dieciocho años, sabiendo las consecuencias altamente negativas que puede tener. Por otro lado, hay ocasiones en que los jóvenes admiten que son mayores de edad o hay cuestiones que claramente son síntoma de que lo son. Ante ello, los profesionales se ven en el dilema de si mantenerlo en secreto o comunicarlo. También, por el hecho de ser menores y estar bajo la tutela del Gobierno, son las profesionales quienes deben ajustar su postura como responsables de los menores ante el Gobierno de Navarra y el derecho de los menores a salir del centro sin supervisión ni control del equipo educativo un determinado periodo de tiempo, a la intimidad (2). Al ser una intervención centrada en el vínculo, también ha sido frecuentemente mencionado cómo las profesionales deben medir de forma consciente hasta qué punto se involucran con la intervención (3), en pro de no caer en paternalismos que alejen al menor de un empoderamiento real y una generación de plena autonomía de cara a la vida adulta. En este sentido, una de las profesionales también hablaba de hasta qué punto el enfoque de la intervención y el modelo paternalista que existe en España estaba atrayendo jóvenes a salir de sus países para ir a otros y caer en riesgo de estar en situación de exclusión social durante su vida adulta (4). Por último, otro tipo de dilema mencionado es el que se presentó ante la masiva llegada de menores no acompañados a Navarra en 2019, en el que los profesionales tuvieron que posicionarse entre acoger a los menores en las condiciones mínimas adecuadas o dejar en la calle a muchos de ellos (5). Es por ello por lo que se dio esa sobreocupación con sus implicaciones, porque se primó el bienestar y la protección de estos menores. Se trata de un momento puntual para Navarra, pero esta situación se da con normalidad en otros puntos de España situados en las fronteras naturales de llegada: Ceuta, Melilla, Andalucía y Canarias, principalmente.

Respecto a las vivencias de los menores en recursos de acogida, se comprueba que han tenido tanto buenas como malas experiencias. Las profesionales destacan como la principal mala práctica al modelo paternalista de intervención, a la mirada de pena, al no reconocimiento de la resiliencia y las capacidades de los menores. En muchas ocasiones, de la mano de ese paternalismo también aparecen intervenciones punitivas, con actitudes agresivas o violentas verbal y actitudinalmente hablando. También hablan de cómo en aquellos lugares donde la sobreocupación es constante se vulneran los derechos de los menores, su dignidad. Además, en muchas ocasiones los cuerpos policiales no cumplen

con la parte protocolaria que indica que el acompañamiento del menor al COA se haga sin uniforme, ensanchando el prejuicio falso sobre la delincuencia en estos menores. Por el contrario, las profesionales analizan que los menores que han pasado por los recursos de Zakan valoran positivamente el trabajo realizado con ellos. Lo aprecian especialmente a largo plazo, cuando alguno de los jóvenes que ha pasado por los recursos mantiene el contacto con las profesionales para ir contándole lo que va consiguiendo, o cuando coinciden en algún lugar. Salvo excepciones, como en todos los casos, los menores guardan cariño y un buen recuerdo de las profesionales.

En cuanto al perfil o características comunes de los menores no acompañados, se puede afirmar que en general no tienen conductas disruptivas ni conflictivas. Estos menores deciden migrar por motivos políticos, económicos y sociales, generalmente en torno a los 17 años. Prácticamente todos los menores vienen del continente africano, aunque la mayor parte de ellos vienen concretamente desde Marruecos. Por norma general se adaptan bien al proceso que deben seguir en España y son responsables y consecuentes con sus acciones y su futuro. Además, su llegada no ha aumentado la delincuencia en Navarra, por lo que no se puede asociar delincuencia a los menores no acompañados, en cualquier caso no más que a los menores autóctonos. Tras su proceso, su voluntad suele ser quedarse en Navarra o al menos en España, y poder visitar a sus familiares en el país de origen una vez obtenido el permiso de residencia aquí. Únicamente suelen volver a desplazarse tras elaborar todo el proceso si se le presentan unas mejores oportunidades laborales en otros lugares.

En definitiva, puede afirmarse que Zakan realiza buenas prácticas con menores no acompañados en la medida en que sus intervenciones se adecúan a las necesidades de los mismos por todas las conclusiones expuestas anteriormente en el presente apartado. Evidentemente, sin tener en cuenta dificultades administrativas y legales, cuestiones que no están en la mano de las profesionales. Es por ello que esas dificultades no son atribuibles a una mala intervención sino de un contexto general que no responde a las necesidades de los menores. Además de las cuestiones ya comentadas, para Zakan los Derechos Humanos y los derechos de los menores son cuestiones básicas y esenciales, puesto que todo lo que se aleje de ellos es considerado negligencia profesional.

La principal problemática que señalan las profesionales es la administrativa, impidiendo regularizar la situación de los menores y, en consecuencia, el poder acceder a opciones de formación, ocio, deporte, etc. cuando queda poco tiempo para que cumplan 18 años o cuando cumplen la mayoría de edad. Además, muchas veces el proceso y sus tiempos son diferentes en función del país de origen, según los convenios internacionales existentes principalmente. Las consecuencias directas de no poder atender legalmente a un menor o adolescente en la gran mayoría de ocasiones implica que los jóvenes entren en un círculo de itinerancia o incluso delincuencia, para poder sobrevivir. Es necesario que haya un cambio normativo y legislativo o la generación de alguna herramienta específica que promueva la regularización temprana de los menores no acompañados y todas las consecuencias positivas que ello

acarrea. Se trata de una etapa vulnerable e importante para la transición a la vida adulta, a la que se debería atender sin distinción de origen geográfico. Se debería de dar una mayor importancia al derecho que tienen a protección en cualquier Estado, no poner la condición de extranjeros por encima de cualquier otra. Como trabajadores y trabajadoras sociales, una de nuestras funciones es la de influir en las políticas públicas y las políticas sociales, detectando aquellas cuestiones negativas y contribuyendo a que se den verdaderamente esos cambios junto con el resto de la sociedad, especialmente junto con los colectivos más marginados socialmente.

En cuanto a las dificultades en la intervención, las profesionales hablan de la importancia de un trabajo en red más continuo y potente que sea capaz de adaptar la intervención a cada caso de una mejor forma. Para el trabajo social y la intervención social en general, el trabajo en red es algo esencial para poder realizar intervenciones integrales, de calidad, sin duplicidades y sin desconocimiento entre los diferentes agentes que intervengan con una misma persona, familia, grupo o comunidad. En este sentido, se debe crear una herramienta que permita a todos los agentes implicados volcar y recibir información sobre el proceso de un menor o adolescente en concreto, logrando una intervención multidisciplinar verdaderamente coordinada. De esta forma puede existir un mayor control, en un sentido positivo, sobre las necesidades que cada uno tenga. No obstante, las lógicas neoliberales insertas en la intervención social podrían acabar reconvirtiendo ese control positivo en un control negativo, en un sentido de control social de “intrusos”. Así mismo, es recurrente la mención a la limitación de recursos humanos, materiales y económicos que no permiten abarcar todos los aspectos deseados. No hay posibilidad de involucrarse plenamente porque el ratio de menores por profesional es elevado (aunque menor que en otras comunidades). La solución a esto pasa por ampliar el presupuesto destinado a la protección de los menores no acompañados en Navarra, aunque no es una cuestión sencilla. Los ajustes necesarios entre las posibilidades presupuestarias y la ideología de las políticas que se aplican hacen que se generen este tipo de situaciones. Por otro lado es importante atender a la cuestión cultural, de forma que se amortigüe el impacto del proceso migratorio de forma sencilla, sin dificultades en la comunicación ni en la comprensión del menor y que permita superar barreras culturales. Es necesario que se aplique de forma homogénea la figura de mediación intercultural en todos los recursos que trabajen con menores no acompañados.

En lo relativo a las dificultades sociales, es necesario trabajar para una integración plena de estos jóvenes. Desde su llegada a España, los menores sufren recurrentemente actitudes racistas, y las políticas sociales de inclusión social no son lo suficientemente efectivas, ya que en muchas ocasiones estos jóvenes acaban cayendo en dinámicas de precariedad laboral y exclusión social. Además, estas medidas normalmente acaban guetificando a estos menores en recursos especializados donde se crean distinciones con los menores autóctonos. Especialmente a la llegada es necesaria esa discriminación positiva a la hora de intervenir, pero no debe mantenerse eternamente en el tiempo

por el hecho de ser una persona extranjera si los recursos están organizados de forma que esa discriminación positiva acaba por suponer exclusión social y una falta de interacción normalizada con el resto de la población. Son necesarias más iniciativas enfocadas a la mayoría de edad como la del programa *Kideak*, que promueve la consolidación de redes de apoyo y de integración social de estos jóvenes, relacionándose con población autóctona de forma normalizada, no bajo la actuación profesional. De la mano con esto, también es necesaria una adecuada formación intercultural transversal en el sistema educativo y en la administración, que fomente la eliminación de estereotipos y prejuicios y que trate de eliminar o, al menos, reducir, la potente visión etnocentrista de occidente. Podría ser interesante introducir charlas, cursos o talleres concretos sobre estos menores en los centros educativos e instituciones, de forma que se sensibilice a la población lo máximo posible y que conozcan cuál es su realidad.

Para finalizar, hay algunas cuestiones que han quedado abiertas tras el proceso metodológico, susceptibles de ser investigadas en un futuro:

1. La principal necesidad de investigación detectada ha sido la relativa a los dilemas éticos. Existe gran cantidad de bibliografía referente a esta cuestión en términos generales y también en la intervención con menores. El problema es que los menores de los que habla en la bibliografía existente son menores en otro tipo de situación, generalmente menores autóctonos con problemas familiares relacionados con conductas disruptivas o negligencias y desprotección por parte de los progenitores. No se ha podido localizar bibliografía relativa a los dilemas y cuestiones éticas en la intervención con menores no acompañados en recursos de acogida en concreto. Por lo observado en el presente trabajo, las profesionales coinciden en muchas de las respuestas, por lo que podría estudiarse con una mayor profundidad y centrándose únicamente en esta cuestión, para establecer una clasificación y posibles estrategias para enfrentarlos y resolverlos.
2. La idea inicial del trabajo pasaba por la realización de una entrevista grupal con menores tutelados por Zakan en la actualidad, que finalmente no ha podido realizarse a tiempo debido a la alta carga de trabajo de las profesionales de Zakan durante el mes de agosto. Es evidente que conocer la opinión, percepción y sentimientos de estos menores de primera mano es esencial para medir el grado de satisfacción real con los recursos e intervenciones, y conocer cómo es percibido su proceso migratorio y trayectoria en España, tanto de menores actualmente tutelados como de jóvenes extutelados, con un margen de reflexión y opinión más amplio. Si el objeto de estudio son las prácticas llevadas a cabo con menores no acompañados, es muy importante contar con su experiencia para hacerlos protagonistas del proceso de investigación. Por ello, es interesante poder investigar esta cuestión más en profundidad y poder contrastar y comparar la información entre menores y profesionales para

obtener unas conclusiones más contundentes en torno a la calidad y eficacia de la intervención en los programas de Zakan.

3. Dada la reciente puesta en marcha del programa *Kideak*, aún no se ha podido evaluar su efectividad, por lo que podría ser interesante en un futuro investigar hasta qué punto se logran los objetivos del programa y repercute en el bienestar y la inclusión social de estos jóvenes en su vida adulta.
4. La mala práctica más destacada por las profesionales ha sido el paternalismo, por lo que podría ser interesante analizarlo más en profundidad, analizar de qué formas concretas se presenta en la intervención con menores no acompañados para poder reflexionar sobre las acciones y establecer estrategias en pro de superar dinámicas nocivas.
5. Podría ser interesante investigar en la comparativa de la experiencia de intervención con menores no acompañados en recursos específicos y la intervención en recursos ordinarios junto con jóvenes autóctonos. De esta forma podría comprobarse en qué medida una u otra forma de intervención es la que tiene un impacto más positivo en la transición a la vida adulta de estos jóvenes.

Como conclusión final del trabajo, me gustaría ensalzar la labor del Trabajo Social en la consecución de los derechos sociales. A pesar del contexto capitalista neoliberal que genera gran cantidad de brechas, que a su vez pretende cubrir de forma asistencialista, el Trabajo Social debe ser analítico y crítico sobre sus propias acciones y tener claros los objetivos y horizonte. El Trabajo Social verdaderamente tiene la capacidad de ser promotor del cambio social, pero hace falta tener voluntad para hacer un trabajo de reflexión en torno a las intervenciones realizadas y el contexto general en el que se realizan, para lograr verdaderamente el empoderamiento de las personas mediante una intervención plenamente consciente. “Son tiempos, nuevamente, de empoderamiento de la profesión de trabajo social al lado y con la ciudadanía. Son tiempos de defensa de los derechos sociales. Son tiempos de Trabajo Social crítico y militante” (Verde, 2016, p.37).



## REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

### Referencias

- Gobierno de Navarra. (2021, 21 de junio). *Comienzan los trabajos de Kideak, un programa para jóvenes migrantes pionero en el Estado* [Comunicado de prensa].  
<https://www.navarra.es/es/noticias/2021/06/21/comienzan-los-trabajos-de-kideak-un-programa-para-jovenes-migrantes-pionero-en-el-estado?pageBackId=363032&back=true>
- Navarra. Gobierno. (2019). *Protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados*.
- Navarra. Gobierno. Departamento de Derechos Sociales. (2020). *Banco de datos. Programas, medidas y ayudas a la protección a la infancia*. Recuperado de  
<https://www.observatoriorealidadsocial.es/es/datos/programas-medidas-y-ayudas/ind-23/>

### Bibliografía

- Achotegui Loizate, J. (2009). Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises). *Zerbitzuan*, 46, 163-171.
- Aguaded-Ramirez, E. y Angelidou, G. (2017). Menores extranjeros no acompañados. Un fenómeno relevante en la sociedad española. La perspectiva de los trabajadores en los centros de acogida. *Revista de Educación de la Universidad de Granada*, 24, 47-63. Recuperado de  
[https://www.academia.edu/38234665/MENORES\\_EXTRANJEROS\\_NO\\_ACOMPA%C3%91ADOS.\\_UN\\_FEN%C3%93MENO\\_RELEVANTE\\_EN\\_LA\\_SOCIEDAD\\_ESPA%C3%91OLA.\\_LA\\_PERSPECTIVA\\_DE\\_LOS\\_TRABAJADORES\\_EN\\_LOS\\_CENTROS\\_DE\\_ACOGIDA](https://www.academia.edu/38234665/MENORES_EXTRANJEROS_NO_ACOMPA%C3%91ADOS._UN_FEN%C3%93MENO_RELEVANTE_EN_LA_SOCIEDAD_ESPA%C3%91OLA._LA_PERSPECTIVA_DE_LOS_TRABAJADORES_EN_LOS_CENTROS_DE_ACOGIDA)
- Alonso Saiz, M.A. (2009). Intervención educativa con menores extranjeros no acompañados. *En la calle: Revista sobre situaciones de riesgo social*, (14), 2-5. Recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3051359>
- Andueza, I., Baztán, E. y Olza, A. (2017). Temario elaborado para impartir la asignatura de Fundamentos del Trabajo Social: UPNA.
- Asamblea General de la ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (217 [III] A). Paris. Recuperado de  
[https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Blancas Avilés, R. y Jurado G. B. (2010). Estrategias de intervención social con jóvenes inmigrantes ex tutelados por el Servicio de Protección de Menores. *Documentos de Trabajo Social*, 47, 134-143. Recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655759>
- Blanco, C. (2000). Las migraciones como proceso social. En *Las migraciones contemporáneas* (14-33). Alianza.

- Bravo Arteaga, A., Santos-González, I. y del Valle, J.F. (2010). *Revisión de actuaciones llevadas a cabo con menores extranjeros no acompañados en el Estado Español*. Universidad de Oviedo.
- Recuperado de <https://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/menas.pdf>
- Bravo Arteaga, A. y Santos-González, I. (2017). Menores extranjeros no acompañados en España: necesidades y modelos de intervención. *Psychosocial Intervention*, 26 (1), 55-62. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v26n1/1132-0559-inter-26-01-00055.pdf>
- Capdevila, M. (2002). Los menores extranjeros no acompañados: entre la protección y la justicia. *Educación Social: Revista de intervención socioeducativa*, 20, 50-66. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165393/381440>
- Chana García, L. C., Hermoso Carrillo de Albornoz, P. y Montero Obelar, S. (2011). *Manual de Buenas Prácticas en inclusión social y educativa de niños, niñas y jóvenes inmersos en procesos migratorios*. Cruz Roja.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Recuperado de [http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo\\_deontologico\\_2012.pdf](http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf)
- Cubillos Vega, C. (2019). Bienestar social: un objetivo compartido. Sobre la alianza entre los derechos humanos y el trabajo social. *Arbor*, 195 (791), 1-11. Recuperado de <https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2308/3319>
- Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa (2008). La situación de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra. Recuperado de <http://www.defensornavarra.com/index.php?/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/2007-2012/2008/La-situacion-de-los-menores-extranjeros-no-acompanados-en-la-Comunidad-Foral-de-Navarra>
- Domínguez de la Rosa, L. (2021). La intervención social con personas inmigrantes: Una aproximación discursiva al Trabajo Social desde los medios audiovisuales. En N. del Álamo Gómez, (dir.), A. V. Parra González (coord.) y E. M. Picado Valverde (dir.). *Políticas Públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género III. Migraciones y Derechos Humanos* (pp. 305-314). Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-467-5/5556/6271-1>
- Fuentes Sánchez, R. (2014). Menores Extranjeros No Acompañados (MENA). *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 105-111. Recuperado de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198431/161701>
- Gimeno-Monterde, C. (2013). Trabajo Social y control migratorio. Tensiones en los Sistemas de Protección de Menores. *Portularia*, Vol. XIII (2), 15-24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161028683002.pdf>
- García-España, E. (2011). ¿Qué hay de cierto en la relación inmigración y delincuencia?. *Estudios*

- Jurídicos*, 2011. Recuperado de [https://www.academia.edu/19868953/ Qu%C3%A9 hay de cierto en la relaci%C3%B3n in migraci%C3%B3n y delincuencia](https://www.academia.edu/19868953/Qu%C3%A9_hay_de_cierto_en_la_relaci%C3%B3n_in_migraci%C3%B3n_y_delincuencia)
- Gozalo Goicoechea, A., Jiménez Martín, E. y Vozmediano Sanz, L. (2011). *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. Ararteko – Defensoría del Pueblo. Recuperado de [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_2226\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_2226_3.pdf)
- Gurbindo Marín, M.A. (2019). *Informe sobre la trayectoria, situación actual y necesidades inaplazables por razones de excepcionalidad, para dar respuesta a la acogida y atención a los Menores Extranjeros no Acompañados, desde el Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia en Navarra*. Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas. Recuperado de [https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/informe\\_de\\_menores\\_decrteo\\_ley\\_fora\\_3-2019\\_sin\\_dni.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/informe_de_menores_decrteo_ley_fora_3-2019_sin_dni.pdf)
- Hernández Plaza, P. (2017). El duelo migratorio en los refugiados. En A.I. Lima Fernández (coord.), E. Pastor Seller (coord.) y C. Verde Diego (coord.), *Comunidades sostenibles: Dilemas y retos desde el Trabajo Social* (pp. 659-666). Aranzadi Thomson Reuters. Recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/CONGRESO/COMUNIDADES%20SOSTENIBLES.pdf>
- Idareta Goldaracena, F., Úriz Pemán, M.J. y Viscarret Garro, J.J. (2017). 150 años de historia de la ética del Trabajo Social en España; periodización de sus valores éticos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30 (1), 37-50. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/52428/50062>
- Informe a la Asamblea General de la FITS 2014 sobre la Definición Global del Trabajo Social. TRUELL. Consultado el 11/03/2021. Recuperado de <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Izquierdo Collado J. D. y Jiménez Sedano, L. (2013). Lo que se oculta detrás de la categoría “menores marroquíes no acompañados”: miedos cruzados, contradicciones europeas y consecuencias para el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 26 (1), 193-202. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41667>
- Leal Rubio, J. (2016). La posición de los profesionales ante la vulnerabilidad de los sujetos y de los derechos sociales. *Revista de Treball Social*, 207, 40-52. Recuperado de [https://www.academia.edu/35895231/Definici%C3%B3n\\_global\\_del\\_Trabajo\\_Social\\_en\\_Melbourne\\_2014\\_p%C3%A1gs\\_143\\_154\\_Global\\_definition\\_of\\_Social\\_Work\\_of\\_Melbourne\\_2014](https://www.academia.edu/35895231/Definici%C3%B3n_global_del_Trabajo_Social_en_Melbourne_2014_p%C3%A1gs_143_154_Global_definition_of_Social_Work_of_Melbourne_2014)
- López Belmonte, J., López Meneses, E., Fuentes Cabrera, A. y Vázquez Cano, E. (2019). Avanzando hacia la inclusión intercultural: percepciones de los menores extranjeros no acompañados de centros educativos españoles. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, 12 (1), 331-350.

- Recuperado de <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/482>
- López Camacho, M. (2017). *Menores Extranjeros No Acompañados. Proyecto Para Facilitar la Transición a la Vida Adulta*. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Cádiz. Recuperado de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/19818/TFMartaLopezCamachoRodin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marco Arocas, E. (2017). Dispositivos de control y reproducción de desigualdades en la intervención con jóvenes migrantes. *RASE*, 10 (1), 50-63. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5998192>
- Martín de Castro, J.M., Alonso Saez, I. y Tresserras Angulo, A. (2016). Aportaciones del paradigma de resiliencia a la acción socioeducativa. El caso del centro de menores extranjeros no acompañados Zabaloetxe. *Pedagogía Social: Revista interuniversitaria*, 28, 157-168. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/article/view/50841/31305>
- Marzo Arpón, M. (2018). El acompañamiento educativo de los educadores y educadoras sociales a los menores extranjeros no acompañados. *Educación Social y Trabajo Social. Blog de la Facultad Pere Tarrés*. Recuperado de <https://www.peretarres.org/es/conocimiento/blog-facultad/educadores-sociales-acompanamiento-menores-migrantes-no-acompanados>
- Ortega Rojas, A. G. (2021). Derechos Humanos de los migrantes: Pasar de una “cultura del rechazo” a construir una “cultura del encuentro”. En N. del Álamo Gómez, (dir.), A. V. Parra González (coord.) y E. M. Picado Valverde (dir.). *Políticas Públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género III. Migraciones y Derechos Humanos* (pp. 243-254). Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-467-5/5556/6271-1>
- Palomeque Iritia, Noé. (2014). El enfoque de capacidades para el Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 73, 7-26. Recuperado de <https://www.trabajosocialhoy.com/articulo/87/el-enfoque-de-capacidades-para-el-trabajo-social---/>
- Peláez Fernández, P. (2018). Estado de la cuestión sobre los derechos de los MENAS en España. Entre la protección y el abandono. *Revista de Educación Social*, 27, 48-70. Recuperado de [https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/menasespa\\_res\\_27.pdf](https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/menasespa_res_27.pdf)
- Robles Díaz, T. (2018). *Proyecto de acogida a menores extranjeros no acompañados (MENAS) en el I.E.S. Viera y Clavijo*. Facultad de Educación. Universidad de la Laguna. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7280/Proyecto%20de%20acogida%20a%20Menores%20Extranjeros%20No%20Acompanados%20%28MENAS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segado Sánchez-Cabezudo, S. y Si Ali M.M. (2017). Trabajo social y menores no acompañados en la

- Europa mediterránea. En A.I. Lima Fernández, E. Pastor Seller y C. Verde Diego (coord.), *Comunidades sostenibles: Dilemas y retos desde el Trabajo Social* (pp. 709-722). Aranzadi Thomson Reuters. Recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/CONGRESO/COMUNIDADES%20SOSTENIBLES.pdf>
- UNICEF (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Recuperado de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- Vidal, R. (2008). *La contribución del enfoque de resiliencia en la intervención social*. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106128/vidal\\_r.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106128/vidal_r.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Verd, J. M., y Lozares, C. (2016). *Introducción a la Investigación Cualitativa: fases, métodos y técnicas*. SINTESIS.
- Verde Diego, Carmen (2016). Un relato sobre la vinculación entre el trabajo social y los derechos sociales. *Revista de Treball Social*, 207, 21-39. Recuperado de [https://www.academia.edu/35895231/Definici%C3%B3n\\_global\\_del\\_Trabajo\\_Social\\_en\\_Melbourne\\_2014\\_p%C3%A1gs\\_143\\_154\\_Global\\_definition\\_of\\_Social\\_Work\\_of\\_Melbourne\\_2014](https://www.academia.edu/35895231/Definici%C3%B3n_global_del_Trabajo_Social_en_Melbourne_2014_p%C3%A1gs_143_154_Global_definition_of_Social_Work_of_Melbourne_2014)

## Noticias

- Beroiz, U. y Cabasés Hita, L. (9 de febrero de 2020). Navarra acoge a 65 jóvenes migrantes, que elevan a 236 los menas forales. *Diario de Noticias*. Recuperado de <https://www.noticiasdenavarra.com/actualidad/sociedad/2019/08/07/navarra-acoge-65-jovenes-migrantes/847424.html>
- EFE (9 de septiembre 2019). Navarra tutelaba a final de 2018 a 58 menores extranjeros no acompañados. *Diario de Navarra*. Recuperado de <https://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/2019/09/09/navarra-tutelaba-final-2018-menores-extranjeros-no-acompanados-663936-300.html>
- EFE (23 de diciembre de 2019). Navarra mantiene tutelados a 278 menores no acompañados de los 315 que llegaron en 2019. *Diario de Navarra*. Recuperado de <https://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/2019/12/23/navarra-tutela-278-menas-los-215-que-llegaron-2019-675007-300.html>
- Europa Press (15 de enero de 2020). UNICEF anima a corregir también en Navarra el sistema de atención a los “Menas”. *Diario de Navarra*. Recuperado de <https://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/2020/01/15/unicef-anima-corregir-tambien-navarra-sistema-atencion-los-menas-677067-300.html>

Navarra.com (24 de septiembre de 2020). El perfil de los “menas” que llegan a Navarra: chicos de 16 años que llegan de estos dos países. *Navarra.com*. Recuperado de <https://navarra.elespanol.com/articulo/sociedad/mena-navarra-perfil-escolarizado-joven/20200924145854339120.html>

Navarra.com (12 de enero 2021). Navarra acoge a más de 200 menas, 75 mayores de edad: el Gobierno asegura que no ha dejado “a ninguno sin atender”. *Navarra.com*. Recuperado de <https://navarra.elespanol.com/articulo/sociedad/navarra-menas-atender-gobierno-jovenes/20210112121648351897.html>

## **ANEXOS**

### **Anexo I. Guion entrevista a profesionales**

El presente guion se ha elaborado a partir de los objetivos de la investigación y de la revisión bibliográfica realizada posteriormente. Es un esquema orientativo de cuestiones a trabajar en las entrevistas, por lo que el orden de las preguntas puede ser alterado en función del propio curso de la entrevista y las respuestas a las preguntas.

#### *Presentación*

1. Presentación entrevistadora y consentimiento informado.
2. Presentación de la profesional. Responsabilidad en Zakan y trayectoria profesional.

#### *Proceso migratorio*

3. De los menores con los que has trabajado, ¿cómo fue la decisión de salir de su país y venir a España? Proceso migratorio.
4. Expectativas previas y sentimientos al llegar.
5. ¿Por qué Navarra?
6. Aunque no se pueda hablar de un perfil concreto de menor no acompañado, ¿qué características comunes os habéis encontrado en la intervención con ellos?

#### *Necesidades*

7. ¿Qué necesidades primordiales observas en los menores a la llegada? ¿Y después de un tiempo?
8. A diferencia de las personas adultas que emigran, ¿cuáles dirías que son las necesidades clave de los menores no acompañados?
9. ¿Crees que existen carencias en la cobertura de estas necesidades? Si es así, cuáles son y por qué.

#### *Intervención*

10. ¿Desde qué enfoque interviene Zakan?
11. ¿Qué necesidades específicas de intervención institucional existen por el hecho de ser menores?
12. ¿Cómo es la intervención que realizas normalmente con los menores? Ámbitos.
13. ¿Se trabaja la resiliencia?
14. Experiencias de buenas y malas prácticas con menores no acompañados (no solo en Zakan).
15. ¿Crees que los menores están contentos con respecto a la intervención realizada con ellos en los diferentes recursos de acogida de los que han sido usuarios?

16. ¿Cómo crees que se podría mejorar la intervención?

*Integración y futuro*

17. ¿Cuáles son las redes de apoyo de estos menores?

18. ¿Cómo se relacionan con la población de Navarra? ¿En alguna ocasión habéis presenciado alguna actitud racista hacia estos menores u os la han contado ellos?

19. ¿Cómo se plantean la vida adulta después de estar en Zakan? ¿Qué proyectos tienen?

*Cuestiones éticas y deontológicas*

20. ¿Qué peso dirías que tienen la ética profesional y los Derechos Humanos en la intervención con menores no acompañados?

21. ¿Qué problemas o dilemas éticos te has encontrado en la intervención con estos menores? ¿Cómo se resuelven?

22. ¿Qué derechos dirías que se vulneran a los menores no acompañados en España?

*Cierre*

23. Otras cuestiones no reflejadas en la entrevista que se consideren interesantes o comentario final.



## **Anexo II: Cuestionario**

Mediante la respuesta a estas preguntas se acepta participar voluntariamente en el Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, con título *Buenas prácticas con menores no acompañados en Navarra: El caso de Zakan*. Las respuestas serán incorporadas de forma íntegra en el Trabajo Fin de Grado como anexo. No obstante, los resultados generales podrán ser utilizados únicamente con fines académicos e investigadores, garantizando siempre que la información expuesta sea protegida y totalmente anónima. Es decir, todo dato que pueda dar lugar a la identificación de la persona entrevistada será modificado o eliminado al incluirse en el trabajo, para garantizar el anonimato.

### **Presentación**

24. ¿Cuál es tu responsabilidad/puesto en Zakan? ¿Cuánto tiempo llevas trabajando con menores no acompañados?

### **Proceso migratorio y necesidades**

1. De los menores con los que has trabajado, ¿cómo fue la decisión de salir de su país y venir a España? Motivos, medio de desplazamiento, experiencia durante el proceso...
2. ¿Cuáles eran las expectativas previas al viaje que tenían y cuáles han sido sus sentimientos o impresiones al llegar a España?
3. ¿Qué necesidades primordiales observas en los menores a la llegada? ¿Y después de un tiempo?
4. A diferencia de las personas adultas que emigran, ¿cuáles dirías que son las necesidades clave de los menores no acompañados?
5. A partir de 2019 se dio una llegada masiva de menores no acompañados. ¿Por qué Navarra?
6. ¿Crees que existen carencias en la cobertura de estas necesidades? Si es así, ¿cuáles son y por qué?

### **Intervención**

1. Aunque no se pueda hablar de un perfil concreto de menor no acompañado, ¿qué características comunes os habéis encontrado en la intervención con ellos?
2. ¿Desde qué enfoque o modelo se interviene en Zakan?
3. ¿Cómo es la intervención que realizas normalmente con los menores? Ámbitos de trabajo.
4. ¿Se trabaja la resiliencia?
5. Experiencias de buenas y malas prácticas con menores no acompañados (no tiene por qué ser solo de Zakan).

6. ¿Crees que los menores están contentos con respecto a la intervención realizada con ellos en los diferentes recursos de acogida de los que han sido usuarios?
7. ¿Cómo crees que se podría mejorar la intervención?

#### **Integración y futuro**

8. ¿Cuáles son las redes de apoyo de estos menores?
9. ¿Cómo se relacionan con la población de Navarra? ¿En alguna ocasión habéis presenciado alguna actitud racista hacia estos menores u os la han contado ellos?
10. ¿Cómo se plantean la vida adulta después de estar en Zakan? ¿Qué proyectos de vida tienen?

#### **Cuestiones éticas y deontológicas**

11. ¿Qué peso dirías que tienen la ética profesional y los Derechos Humanos en la intervención con menores no acompañados?
12. ¿Qué problemas o dilemas éticos te has encontrado en la intervención con estos menores? ¿Cómo se resuelven?
13. ¿Qué derechos dirías que se vulneran a los menores no acompañados en España?

#### **Cierre**

14. Otras cuestiones no reflejadas en la entrevista que se consideren interesantes o comentario final.

### Anexo III: Consentimiento Informado

<b>Consentimiento de participación y protección de datos personales</b>
---

La persona entrevistada, D./Dña. \_\_\_\_\_ con DNI/NIE \_\_\_\_\_ y la entrevistadora (alumna) \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, aceptan participar voluntariamente en el Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, con título *Buenas prácticas con menores no acompañados en Navarra: El caso de Zakan*.

La persona entrevistada y entrevistadora abordarán, a través de unos guiones elaborados previamente, los contenidos necesarios para completar la entrevista. Esta será grabada para facilitar su desarrollo y ajustarse a la literalidad de los aspectos tratados. Las grabaciones serán escuchadas, transcritas y analizadas por la persona entrevistadora (alumna), y las transcripciones serán incorporadas al Trabajo de Fin de Grado como anexos.

Los resultados generales podrán ser utilizados únicamente con fines académicos e investigadores, garantizando siempre que la información expuesta sea protegida y totalmente anónima. Es decir, todo dato que pueda dar lugar a la identificación de la persona entrevistada será modificado o eliminado.

Las personas abajo firmantes se comprometen a aceptar los términos establecidos anteriormente.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

Firma de la persona entrevistada	Firma de la persona entrevistadora

## **Anexo IV. Protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados**

El objeto de este documento es la coordinación de las actuaciones necesarias para la primera acogida de los menores migrantes no acompañados que llegan a la Comunidad Foral de Navarra, así como los procedimientos administrativos necesarios para la identificación y registro que les permita el acceso a los diferentes sistemas de atención.

### *1. PRIMERA ACOGIDA.*

Los/las Menores Extranjeros no Acompañados (MENAs), tras su localización, serán acompañados al Centro de Observación y Acogida (COA) por los cuerpos policiales. El centro de referencia para la atención inmediata y primera acogida de MENAs es COA "Argaray", gestionado por la Asociación Zakan.

Para preparar la acogida en el centro, los cuerpos de seguridad avisarán telefónicamente al COA de la llegada de un/una menor. Siempre que sea posible, el acompañamiento se realizará con agentes no uniformados, salvo que las circunstancias del caso y la disponibilidad de recursos no lo permitan.

Los agentes que lo acompañen aportarán una ficha con los datos básicos de filiación del/de la menor (nombre, apellidos, edad declarada, lugar de nacimiento, país de procedencia y nombre de los padres).

Tras la acogida del/de la menor, se comunicará de manera inmediata su llegada a la Subdirección de Familia y Menores, remitiendo ficha de notificación a través de correo electrónico en un plazo máximo de 8 horas. Estas notificaciones y cualquier otra, será remitida a los siguientes profesionales de la Subdirección de Familia y Menores (siempre a las dos, para evitar pérdidas de información):

- Profesional de referencia para la atención a MENAs.
- Jefa de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales.

Dicha comunicación será remitida también a la Delegación del Gobierno en Navarra ([secretaria\\_general.navarra@correo.gob.es](mailto:secretaria_general.navarra@correo.gob.es)), a la Brigada de Extranjería de Policía Nacional ([pamplona.menas@policia.es](mailto:pamplona.menas@policia.es)), al Ministerio Fiscal ([fiscalia.menores.navarra@cfnavarra.es](mailto:fiscalia.menores.navarra@cfnavarra.es)) y a la Dirección general de Políticas Migratorias ([dgpolicasmigratorias@navarra.es](mailto:dgpolicasmigratorias@navarra.es)) para su conocimiento.

Para facilitar la identificación de los menores, la entidad encargada de la primera acogida proporcionará a cada uno, una tarjeta con su nombre y fotografía, así como la dirección de residencia.

Así mismo, la entidad remitirá a la Subdirección de Familia y Menores a través de correo electrónico, una copia de toda documentación oficial que obre en poder del/de la menor (pasaporte, partida de nacimiento, libro de familia, etc.) para que quede guardado en su expediente. Desde la Subdirección de Familia y Menores se realizarán los siguientes trámites:

- Una vez recibida ficha de notificación de ingreso se procederá a la apertura de expediente SIPSS
- Se registrará en SIPSS el alta del menor en el centro y el Inicio de Procedimiento para valoración de la situación de desprotección
- Se registrará la propuesta en la plantilla de casos para la Comisión de Valoración.
- Se realizará informe/documento que acredite los datos del menor conforme a la documentación disponible y la asunción de su guarda, documento que será enviado a la entidad en la que se delega la guarda.

En caso de presencia de graves desajustes conductuales, que requieran medidas de contención no disponibles en COA “Argaray”, fuera del horario de presencia de los profesionales de la Subdirección de Familia y Menores, serán los profesionales de dicho centro quienes autoricen el traslado e ingreso del/de la menor al COA “Ilundain”, con autorización judicial si fuera preciso. En tal caso, para preparar el ingreso, comunicarán telefónicamente y previamente a la llegada al centro el traslado, proporcionando la información disponible (datos de identificación y motivo del traslado). Dichos ingresos serán notificados a la Subdirección de Familia y Menores de manera inmediata a través de correo electrónico.

De forma periódica, y con la coordinación necesaria, responsables de los diferentes Cuerpos Policiales de Navarra realizarán, tanto en el COA Argaray como en el resto de centros de observación y acogida, sesiones de formación e información para asesorarles en materias de prevención y convivencia y, en definitiva, ayudar a los menores en su proceso de integración.

## **2. RESEÑA.**

Tras la llegada del/de la menor al centro de acogida se contactará telefónicamente con la Brigada de Extranjería de Policía Nacional (si no es este cuerpo el que lo remite), en un plazo máximo de 24 horas. (Contactos: pamplona.menas@policia.es; tfno. oficina: 948 97 92 39; tfno. 24 h: 626 626 197).

Policía Nacional fijará día para realizar la RESEÑA. Ésta se realizará con la toma de la huella digital y la fotografía del menor, siendo dado de alta en el registro RMENAS.

Policía Nacional remitirá a través de correo electrónico la Ficha de Inscripción a la Subdirección de Familia y Menores en el plazo de 72 horas. Dicho documento será remitido a las siguientes profesionales en la Subdirección de Familia y Menores:

- Profesional de referencia para la atención a MENAs
- Jefatura de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales.

En cuanto se reciba, se enviará una copia a la entidad de protección que ostente la guarda del/de la menor.

Desde la Subdirección de Familia y Menores se procederá a:

- Registro del NIE en SIPSS
- En caso de que exista una variación de los datos de identificación respecto a los registrados, modificación de los mismos.
- Guardar copia de la reseña en expediente SIPSS del/de la menor

### *3. PROTOCOLO DE DETERMINACIÓN DE LA EDAD.*

Se aceptará la edad recogida en los documentos oficiales que aporte el menor.

Si existieran dudas razonables sobre la edad declarada por el menor, las entidades que tienen delegada la guarda lo pondrán en conocimiento de la Subdirección de Familia y Menores, y ésta lo trasladará a Policía Nacional. Policía Nacional remitirá la información a Fiscalía, quién tendrá la competencia de emitir un Requerimiento Judicial al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que se proceda a la realización de pruebas radiológicas para la determinación de su edad ósea.

En el Requerimiento se incluirán los datos básicos de filiación del menor y las pruebas radiológicas solicitadas e incluirá un apartado que permitirá anotar el número de historia clínica que se asigne al paciente. En su reverso se incluirá copia del procedimiento acordado con el Departamento de Salud.

Para la realización de las pruebas radiológicas se seguirá el siguiente procedimiento:

1. La/el menor acudirá al Servicio de Radiología de Conde Oliveto, acompañado por un educador y por un agente de policía de la Brigada de extranjería y fronteras de la Policía Nacional, sin uniforme.
2. El horario de atención será de mañana en días laborables. No se precisará cita previa.

3. El Requerimiento del Ministerio Fiscal se presentará directamente en admisión del Servicio de Radiología de Conde Oliveto, cuyo personal procederá a realizar las siguientes tareas:

- Inscribir al menor en la Base de Datos Leire de Atención Especializada y asignarle un Número de Historia Clínica del Complejo, como si de un paciente privado se tratase.
- Anotar el Número de Historia Clínica asignado al menor en el propio Requerimiento del Ministerio Fiscal y devolver el documento a sus acompañantes.
- Crear la historia y el volante de los dos estudios radiológicos solicitados (ortopanto y mano izquierda).

4. A la vista del Requerimiento, el personal técnico del Servicio de Radiología (TER) realizará las siguientes tareas:

- Realizar una ortopantografía y la radiografía de mano edad ósea (izquierda). No se precisa informe.
- Incorporar las imágenes en la Historia Clínica Electrónica correspondiente al nombre y número asignado.

5. Para emitir su informe pericial los médicos del Instituto Anatómico Forense podrán visualizar directamente las imágenes radiológicas, accediendo a la Historia Clínica Electrónica correspondiente al número asignado y nombre del paciente. El requerimiento de Fiscalía les habilita para ello. En caso de considerarlo necesario el médico forense podrá solicitar la realización de pruebas radiológicas adicionales y específicas.

Fiscalía emitirá decreto de determinación de edad, el cual será remitido a la Subdirección de Familia y Menores para su conocimiento y efectos oportunos y a la Brigada de extranjería de Policía Nacional.

Desde la Subdirección de Familia y Menores:

- Se registrará en el seguimiento del menor la realización y resultado de la prueba de determinación de edad
- En caso de variación respecto a los registrados, modificación de datos de identificación.
- Si el decreto determinase la mayoría de edad, se procederá a la revocación de la tutela.

#### *4. PROTOCOLO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA ATENCIÓN SANITARIA.*

De manera inmediata al ingreso de un/una menor en COA, se solicitará cita en el Centro de Salud correspondiente para tramitación de la cobertura sanitaria y asignación de CIPNA. Será necesario presentar:

- Pasaporte
- En su defecto, Documento del Gobierno de Navarra que indique los datos de filiación del menor.

En un primer momento se puede grabar el registro en la Base de Datos Sanitaria a la vista de este documento, asignando CIPNA como paciente privado.

Desde la Sección TIS, se volcará el CIPNA en la base de datos del SNS-O y se comunicará el CIPNA asignado a la profesional de referencia para la atención a MENAs para que conste en su expediente y para su comunicación al Centro de Acogida del menor.

Cada vez que acuda al Centro de Salud tendrá que facilitar el CIPNA evitando posibles duplicidades en historia clínica.

#### *RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA ASISTENCIA SANITARIA*

##### *1º- SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO EN EL INSS:*

La asociación que tenga encomendada la guarda del menor, enviará por correo electrónico a la persona designada en el INSS los siguientes documentos:

- Documento de identidad del menor emitido por la Policía: NIE
- Resolución del Gobierno de Navarra que establece la tutela del menor
- Empadronamiento

Una vez reconocido el derecho a la asistencia sanitaria a través del INSS, la asociación solicitará en el Centro de Salud la emisión de la tarjeta sanitaria.

##### *2º EMISIÓN DE LA TARJETA SANITARIA DEL SNS-O*

La asociación solicita la emisión de la tarjeta sanitaria en el centro de salud correspondiente al domicilio, aportando los siguientes documentos:

- Documento de identidad del menor emitido por la Policía: NIE
- Resolución del Gobierno de Navarra que establece la tutela del menor
- Empadronamiento

El Centro de Salud envía la documentación a la Sección TIS, donde se verifica que tienen reconocido el derecho en la Base del INSS (BADAS), se actualiza la información en la Base de Datos Sanitaria y se emite la tarjeta sanitaria. Esta tarjeta tiene validez en todo el territorio nacional, como la de cualquier otro ciudadano del Sistema Nacional de Salud.



DISCREPANCIAS EN LOS DATOS PERSONALES DEL MENOR. Cuando existan discrepancias en los datos personales que constan en los distintos documentos del menor (NIE, Certificado de Empadronamiento, Resolución del Gobierno de Navarra), la asociación que tenga encomendada la guarda del menor se encargará de recabar la información correcta y ponerla en conocimiento de la Oficina de Extranjería para la actualización de los datos que constan en el NIE y de la Brigada de Extranjería de Policía Nacional.

Asimismo comunicará las modificaciones de datos al INSS y al Centro de Salud, aportando la documentación oficial de identidad del menor, lo que permitirá actualizar los datos recogidos en la Base de Datos Sanitaria del SNS-O.

##### *5. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA.*

###### *Repatriación de menores migrantes.*

La Delegación del Gobierno en Navarra es el Centro directivo competente para llevar a cabo los trámites relativos a la repatriación del MENA en Navarra de acuerdo a lo establecido en el artículo 35 de la LOEX y 191 y siguientes REX.

###### *Residencia del MENA*

Según establece el artículo 35.7 de la LOEX se considera regular, a todos los efectos, la residencia de los menores que sean tutelados en España por una Administración Pública o en virtud de resolución judicial, por cualquier otra entidad. A instancia del organismo que ejerza la tutela y una vez que haya quedado acreditada la imposibilidad de retorno con su familia o al país de origen, se otorgará al menor una autorización de residencia, cuyos efectos se retrotraerán al momento en que el menor hubiere sido puesto a disposición de los servicios de protección de menores. La ausencia de autorización de residencia no impedirá el reconocimiento y disfrute de todos los derechos que le correspondan por su condición de menor.

A partir de los tres meses desde la puesta a disposición del MENA en el Centro de protección de menores y una vez finalizado el procedimiento para la valoración de la situación de desprotección, por parte de la Entidad de protección del menor se podrá solicitar la autorización de residencia para el MENA.

Se solicitará cita previa a la Oficina de Extranjería a través del siguiente correo electrónico: [infoext.navarra@correo.gob.es](mailto:infoext.navarra@correo.gob.es)

A la solicitud de la autorización, la Entidad de protección de menores deberá acompañar:

- Impreso de solicitud (modelo EX-01) debidamente cumplimentado y firmado por la Entidad de protección de menores.
- Original y una fotocopia del pasaporte completo en vigor del menor o Cédula de Inscripción en vigor.
- Documentación acreditativa de la representación del servicio de protección de menores a favor de la persona física que presenta la solicitud.
- Documentación acreditativa de la guarda legal, entre el menor y el servicio de protección.
- Resolución declaración legal de desamparo del menor.
- Ficha de Inscripción MENA.

#### *6. FIRMA DE REPRESENTANTES*

Fdo. M<sup>a</sup> Carmen Maeztu Villafranca. Departamento de Derechos Sociales.

Fdo. José Luis Arasti Pérez. Delegación del Gobierno.

Fdo. Santos Induráin Orduna. Departamento de Salud.

Fdo. Eduardo Santos Itoiz. Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

Fdo. Javier Remírez Apesteguía. Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e interior.

Fdo. José Antonio Sánchez Sánchez-Villares. Fiscal General.

Fdo. Francisco López Canedo. Policía Nacional.

Fdo. José Santiago Martín. Policía Guardia Civil.

Fdo. Enrique Maya Miranda. Ayuntamiento de Pamplona.

## **Anexo V. EP1**

Alfredo, educador en el COA Argaray.

Miércoles, 21 de julio de 2021

**Entrevistadora:** ¿Qué hacías en Zakan? ¿Cómo has trabajado con menores no acompañados?

**Alfredo:** Pues a ver, eh... Yo al principio entré como auxiliar educativo. O sea, a mí me ofrecieron trabajo, uno que fue profesor mío en el grado superior y otro señor. Y entonces entré como auxiliar educativo a las noches. Porque yo durante el día estaba en la universidad y entonces no podía compaginar. Entonces, la función que tenía más principal era sobre todo acompañar y observar. En el centro en el que estábamos nosotros, que es el COA Argaray, es un Centro de Observación y Acogida pero es de manera urgente, porque es al primer sitio al que llegan a Navarra o Pamplona los chavales era al nuestro. Entonces nosotros les hacíamos una valoración que duraba en torno a un mes más o menos, y entonces hacíamos unos informes y unos... teníamos unos indicadores en los que, pues, plasmamos cómo veíamos al chaval. Sobre todo pues tema de comportamiento, tema de juntarse con otros menores, cómo es la relación con personas de referencia, eh... consumos, de todo. Porque también hemos tenido una figura psicológica entonces también eso ayudaba. Y entonces estuve un tiempo como auxiliar educativo y después pasé a educador social, a educador, para equiparar un poco, para que todos los trabajadores estuviésemos de mañana, de tarde o de noche estuviésemos igual. Y eso, ha durado dos años, desde el 17 de abril de 2019 hasta el 30 de junio de este año, que se ha cerrado el centro. Y en estos dos años ha pasado de todo, ha pasado de todo. Porque encima con el tema del covid pues aún más liada. El primer año fue una locura de entrada de chavales, una locura de no dar abasto, estar con cuarenta chavales en el centro, que dormían en cualquier lado, en la cocina, dormían en todos lados. Y entonces eso era un poco sobrevivir. ¿Por qué? Porque encima todo surgió de la nada, o sea, el centro ha surgido... se ha creado en base a lo que nosotros hemos hecho, porque no hemos tenido nadie que nos haya dicho mira esto así, esto así, esto así. Pues con la voluntad de nosotros y la de los demás compañeros que tienen más experiencia en otros sitios o tal, pues hemos ido creando el centro. Y el primer año fue un poco locura, porque no dábamos abasto, era todo como súper... eh... que tuviesen o básico. Que tuviesen para comer, dormir, y poco más, porque estaba eso que no se podía hacer nada, más que eso. Cambió... Hubo un cambio de Gobierno y entonces cambiaron un poco las cosas porque estaban entrando muchos chavales mayores de edad. Sin papeles pero mayores de edad, y no se les hacía pruebas de edad. Entonces en parte era un riesgo para aquellos chavales que sí que eran menores de edad, era un riesgo para todo. Pues para lo que sea, para tema de abusos, para tema de peleas, de todo, lo que fuera. Entonces cambió el Gobierno y se decidió que no se iba a dejar entrar a los chavales que tuviesen más de dieciocho años. Entonces eso también, eso redujo mucho la venida de chavales. También, por otro lado, también se quería cortar un poco el efecto

llamada, el boca a boca. Entonces, se limitó mucho pues el tema de las pagas, el tema de darles dinero para comprarse ropa. Pasó a ser nosotros quienes comprábamos la ropa, la teníamos en el centro y se la dábamos a los chavales. Entonces, hubo una serie de medidas que hicieron que vinieran menos chavales, entonces ya se pudo a trabajar de otra forma. Pues empezamos a tener formación en castellano por las mañanas, a hacer actividades obligatorias de ocio a las tardes, hacer baloncesto programado, salidas a Pamplona programadas. Entonces, se organizó un poco más y nos vino mucho mejor. Entonces, en cuanto tuvimos más o menos eso un poco planificado y organizado, empezamos nosotros a elaborar informes. Muchas funciones del trabajo social, que no éramos trabajadores sociales, pero como tampoco había una figura de trabajo social, pues lo hacíamos todo nosotros. Pues eso, valoraciones, contactos con otras asociaciones, contactos con otras entidades. Yo al estar de noches mis funciones eran más limitadas, yo igual me basaba más en lo que es el funcionamiento de la casa, que todo estuviese bien. Si estaba algo roto pues encargarme yo de... las figuras de noche. Pero bueno, y luego pues hasta con el tema del covid se redujo un huevo la llegada de chavales, estuvimos igual pues todo el tiempo de cuarentena con seis o siete chavales en el centro y eso pues para la empresa, para lo que es... Porque a ver, COA Argaray es parte de lo que es Zakan. Zakan es una UTE, una Unión Temporal de Empresas que son Agintzari, Zabalduz y Kamira. Y entonces tuvimos una reunión hace cosa de un año de sobre el tema del covid y se dijo que bueno, pues que las cosas no estaban para tirar cohetes, estaban de hecho bastante mal, pero que se quería seguir apostando por el COA, pues porque se veía que se hacían las cosas bien y por tener un poco de esperanza de que cambiasen un poco las cosas. Pero bueno, ya este último año ha salido un nuevo convenio de intervención social y yo creo que también por parte del gobierno estaban *hasta los cojones* de nosotros, de movidas con el vecindario, que si... Porque lo de los *MENAS* es muy mala prensa, porque uno paga por todos, porque lo que hagan cuatro lo pagan todos. Entonces eso también yo creo que ha hecho que nos den la patada, y ya está. Yo lo que creo es que le estábamos saliendo caro. Le estábamos saliendo caro, porque para mí o lo que considero yo es que no estábamos teniendo nada de problemas comparado con el primer año, que había un montón de chavales, que había mucho más jaleo. Pero sí que es verdad que pues sí, yo creo que sí, que les *jodimos* un poco o les molestaba que estuviésemos y entonces ha sido, han aprovechado para decir vale, entra nuevo convenio, pues vamos a reorganizar todo el tema de... Porque van a reorganizar, o eso creo yo, eso creo saber, todo el sistema de menores. Ahora no van a ser centros solo de *MENAS*, van a ser centros de chicos extranjeros pero también autóctonos. Y va a haber algunos explícitos que se queden como el centro de *MENAS*, por ejemplo el de Marcilla, que en Marcilla solo hay chicos extranjeros, pero todo lo demás va a cambiar. No sé si van a cambiar centros también de Nuevo Futuro, de... Va a haber un poco como una reorganización, entonces han aprovechado yo creo para terminar, pero bueno. Si me extiende mucho o quieres ir más centrada dímelo. Yo te cuento todo, todo lo que me preguntes.

**E:** Vale, pues ahora pasamos a un bloque que había puesto sobre el proceso migratorio en sí de los chavales. De los chavales con los que has estado, si sabes, claro, que ¿cómo ha sido su proceso migratorio? La decisión de salir de su país y venir a España.

**A:** Vale pues a ver, a ver. Yo hay que poner en antecedentes que por mi centro han pasado más de 400 chavales, entonces ha habido situaciones de todo tipo, de todo tipo. La gran mayoría es que los padres han empujado a los chavales a salir de sus familiar y de sus hogares, pues porque no había un futuro prometedor para ellos, porque... Pues allá es otro mundo. O sea, yo no he estado y me gustaría ir y ver, pero allí debe ser otro mundo. O sea es como la selva, de buscarte la vida como puedas. Yo conozco chavales que me han contado que se ponían a vender tabaco, colonias en la calle, no estudiaban, no hacían nada... Otros a vender droga, a todo, a robar, a todo. Entonces los padres pues la gran mayoría yo he escuchado que pues el dinero que tenían ahorrado o así pagaban a las mafias para que pudiesen moverse en la patera, o sea, viajar en la patera. Pues 3000€, lo que fuera, no sé. Y esa es la gran mayoría de situaciones. También ha habido otros que se han escapado de casa, también ha habido otros que por temas religiosos, pues por ejemplo.... No sé si era en Ghana o en dónde, nosotros tuvimos un par de chavales que eran católicos y sus familias los querían asesinar. Porque eran católicos ellos, y la gran mayoría musulmanes. Otros pues porque han tenido maltratos, han sido abusados, de todo. Ha habido de todo. Otros pues porque sus amigos han visto que han hecho eso y le... Han visto que en España están bien, “bien” (entrecomilla con los dedos), falsas esperanzas, y entonces han dicho *joe* pues yo me voy también, y luego se han encontrado con que la realidad es otra.

**E:** Un poco en ese sentido, ¿qué expectativas tenían antes de venir? ¿Qué se imaginaban antes de llegar a España y qué se han encontrado? O sea, ese choque de realidad.

**A:** A ver, eh... Por ejemplo, yo te voy a poner eh... Yo estoy en el centro a la noche y me llama la Policía Foral como que tiene un ingreso nuevo, o sea, que va a venir un chico nuevo, vale. Preparamos todo y tal y entonces nosotros hacemos una entrevista de acogida. Les preguntamos una serie de cosas pues básicas. Pues la familia, tiene sus padres, tal, saben que estás aquí, tal, bueno. Y entonces ya en una de las últimas preguntas le decimos bueno, y ¿Cuál es tu intención? o ¿Por qué has decidido venir aquí? Entonces el 98% han dicho pues trabajar, ganar dinero, enviar dinero a sus familias y/o estudiar. O estudiar primero y trabajar después. Pero vaya, te digo, el 98%. Sí que ha habido algún caso que dice pues yo estoy aquí pues por estar, pues porque sí, que no tienen claro, que se les ve que no tienen claro, o que les ha tocado vivir una vida que les ha hecho no asentar bien la cabeza o chicos que están ya perdidos pues de que han tenido muchos consumos, de que llevan mucho tiempo rondando por ahí, entonces ya es como que pierden el sentido de... o los objetivos que quieren hacer. Pero la gran mayoría trabajar y estudiar. Sobre todo para mandar dinero a las familias.

**E:** Vale, vale. Y luego, o sea, esta pregunta también era un poco por todo el papeleo que hay que hacer cuando llegan. Que es como que quieren ponerse desde el principio pero no pueden y eso les cuesta, ¿no?

**A:** Es una *putada*, es una *putada* para ellos. Porque ellos piensan que van a llegar aquí y van a poder trabajar donde sea, de pescatero, de camarero, de mecánico... y no pueden. No pueden porque son menores de edad, porque no tienen documentación, porque necesitan un permiso de residencia... Burocratización, o sea, papeleo, sí. Y luego resulta que igual llega un chaval con diecisiete de años recién cumplidos, le queda un año para cumplir los dieciocho y para tener el permiso de residencia debe ser menor, pero debes estar aquí unos tres años. O sea, unas *liadas* que dices, (resopla) qué *putada* que se hagan así las cosas, porque igual en otra situación tendrías oportunidades reales. Sin embargo, como llegan muchos *limando* los dieciocho años, el tiempo es justísimo, justísimo para poder hacer nada. Y encima que, todo depende mucho si eres marroquí, si eres argelino, si eres de Gambia... Porque en Marruecos por ejemplo sí que el tema de los papeles está más avanzado. Pero si eres argelino no vas a tener papeles nunca, porque la embajada de Argelia no...

**E:** Por el convenio de España con Marruecos, ¿no?

**A:** Exactamente, exactamente. Entonces es una *putada* porque depende de dónde naces vas a tener más posibilidades para... pero bueno.

**E:** Y luego, ¿por qué Navarra, no? O sea, ¿por qué vienen aquí? ¿Por lo que has comentado antes del boca a boca o han llegado aquí de rebote?

**A:** No, no, sí, sí, que además también te puedo contestar a esto. Porque hay que tener en cuenta pues es que es de sentido común, pues España lo que está al límite con Marruecos es pues eso, todo el sur, que si Algeciras, que si... Andalucía en general. Entonces esos centros están saturadísimos. Saturadísimos igual no de mucha gente, pero... O sí, también, pero mucha mal rollo en los centros, igual pues cómo lo tienen montado allí pues no hace que cumplan las necesidades que tienen los chavales, entonces los chavales se hartan y salen, se van, se fugan de los centros y van pues a... a donde les lleve. Pues sí. Pero funcionan mucho a través del boca a boca, es que es una pasada, el tema de las tecnologías en el tema de *MENAS* es una locura. Porque yo también lo he estudiado con Rubén Lasheras. Y es una locura, porque gracias a eso pues eso, oye que yo estoy aquí en Bilbao y *joe*, estoy en un centro que no hay muchos chavales. Allá que se van. O en Pamplona. Pamplona, va, COA, te dan dinero para comprarte ropa y puedes hacer baloncesto y tal, y parece que puedes sacarte los papeles más rápido. *Pa'* Pamplona. Por oleadas, por oleadas. Pero generalmente pues por el boca a boca de decir pues en Pamplona se vive mejor, o se tiene más posibilidades. Que tampoco es real, que tampoco es real. Pero sí que es verdad que el día a día, el vivir en el centro es muy distinto. O sea, nosotros tenemos chavales que no se han querido ir de mi centro, de *lloreras*, de al tiempo querer volver, o hacernos visitas de vez en cuando... Entonces claro, la situación pues en el sur yo creo que... y Canarias.

Que tampoco lo sé a ciencia cierta eh, pero yo me imagino eso. Yo por ejemplo tengo chavales que estuvieron en Murcia, en un centro de Murcia y no quieren volver pero ni hartos. O sea, pero, prefieren morirse por ahí, ¿sabes? Que te digan eso es como, ¿qué pasará ahí para que no quieran volver?

**E:** Ya, desde luego.

**A:** Sí, Sí.

**E:** Nada, y luego un poco ya me has comentado antes, que pues eso, que no hay un perfil determinado de menor no acompañado ni mucho menos. Pero, de los chavales con los que tú has estado, ¿has observado alguna característica común?

**A:** Sí, sí, sí. La gran mayoría por ejemplo han sido chavales marroquí, eso para empezar. Generalmente entre una edad entre dieciséis y diecinueve años. Eh... (piensa) Y aquí ya a ver, pues muchos, muchos, no te voy a decir la gran mayoría pero muchos, por ejemplo, vienen con temas de consumos. Consumos de... pues de pastillas, consumos de marihuana, consumos de hachís, de alcohol, de estar mucho tiempo en la calle. Eh... eso por un lado. Y generalmente los chavales que han venido de marruecos han venido en patera o cruzando el estrecho con un camión escondidos o tal. Por otro lado están los chicos que son de digamos que son *beltzas*, negros. Que son de Ghana, de Gambia, de Guinea Conakry y de... algún sitio más que ahora no me acuerdo. Bueno, y estos es muy curioso porque no es la primera vez que nos ha pasado de que igual viene un chaval nuevo que es de algún sitio de estos y te dan una descripción del viaje parecida a la que ha tenido otro. Mucha casualidad, pues igual de coger un barco y de en no sé en dónde a Barcelona. Y en Barcelona le ha dicho una persona así como así que vaya a Pamplona porque... porque van a vivir bien. Entonces, está muy... está que... a veces, o la policía incluso ha llegado a investigar el tema de trata de menores de mafias, de las mafias. Lo mismo que pasa con las pateras pero parece que ahí pues hacen la vista gorda, o no sé qué pasa, pero con el tema de los, de los negros, o sea, una locura. Pero de decir, tú, pero si es lo mismo que me ha dicho este hace un mes. O sea, que no es que sean amigos y vengan juntos, no, no. Ni se conocen ni nada, unos patrones que dices, tú. Los chicos negros por ejemplo sí que han venido siendo más mayores. O sea, chicos negros hemos tenido más mayores, de igual pues eh... veinticinco años, muy mayores. Hemos tenido de todo, muy mayores. Y eso, pero... Y no sé qué más decirte así... Pero también por otro lado han venido pues muchos chicos que no sé, que tenían las cosas claras, que sabían lo que hacer, que a día de hoy por ejemplo hay varios chicos que han estado en nuestro centro y que están en Barañain viviendo y yo les veo de vez en cuando y hablo con ellos, qué tal, qué tal estás y si siguen estudiando y tal. El perfil típico, porque aunque no se pueda hablar de perfiles eh... lo que no se puede decir que vengan ya con unos problemas. Ha habido de esos, o sea, pero también hay chavales que han venido a hacer lo que tenían que hacer y así les va, que les ha ido bien.

**E:** Vale. Luego habría otro bloque sobre sus necesidades, ¿no? Que antes hemos hablado un poco de que eso, que hacéis planes de intervención por ámbitos. Y entonces, en el momento de la llegada, ¿qué necesidades primordiales tienen?

**A:** Vale. Pues la primera aprender castellano, la primera, la más importante. O sea, eh... No pueden salir al mercado de trabajo, no pueden ir a estudiar nada si no entienden castellano. O sea, no, no pueden. Eh... eso lo primero. Lo segundo, eh... (resopla) lo segundo pues mira, conocer lo que es una sociedad normal. No normal, porque está mal dicho normal, pero en una sociedad pues de, de, de... de aquí, de Europa o de España, o... Que todo tiene su proceso, que no puedes ir por la calle y no sé, que no es un pueblo que puedes hacer entre comillas lo que te dé la gana o... Que todo tiene sus tiempos, que si tú vas a pedir yo qué sé... el empadronamiento, sabes que tienes que necesitar antes algo, si vas a buscar trabajo tienes que tener pues una forma de, de, de... presencia, un currículum. Prácticas para la vida diaria, prácticas para que ellos se sepan desenvolver cuando no estén en el centro. Por ejemplo, aparte en la formación, a las mañanas, tenían aparte de castellano luego de castellano unas dinámicas. Dinámicas de sexualidad, dinámicas de habilidades emocionales, dinámicas de habilidades sociales, que se les prepara un poco pues para que... Son adolescentes y entonces están como en una época en la que tienen que aprender muchas cosas, que vienen con una mochila detrás que muchas veces les impide, igual, eh... Vienen como con unos, como con los ojos tapados, con otras creencias, otra forma de ver la vida y entonces necesitan, por lo general, que, pues que se les dé, se les enseñe ciertas cosas que les va a venir bien. Pues, pues lo más sencillo. O sea, tú vas por la calle y ellos van por la calle igual ven una chavala que les gusta y la forma que tienen de verla o la forma que tienen de... es como muy agresivo, muy de... Entonces es también enseñarles pues la sexualidad, el tema de la igualdad entre hombres y mujeres... O sea, eso... Eso lo necesitan también mucho. Porque la cultura que tienen allá es muy patriarcal en el sentido de que el padre es el que maneja todo, la mujer le pide permiso al padre, o sea, al marido... Entonces aquí es otra forma de ver la vida. Entonces también necesitan comprender ese tipo de cosas. No es solo darles comida, un techo y... y que estudien castellano, que también, que es muy importante, porque para empezar, para poder trabajar con ellos, ellos se tienen que sentir con la confianza o tranquilos de decir, vale, ahora no es mi casa de por vida pero hoy estoy aquí. Y estas educadoras son las figuras con las que yo me tengo que apoyar. Entonces primero hay que buscar que ellos se sientan tranquilos. Y una vez que hay un cierto vínculo con ellos entonces ya se puede trabajar lo demás.

**E:** Y a diferencia de las personas adultas que emigran, o sea, hablando del proceso migratorio, ¿qué cosas clave son especialmente importantes cuando son menores?

**A:** ¿Qué diferencias entre los adultos y los menores?

**E:** Sí, qué cosas son especialmente importantes en menores que igual en adultos no hay necesidad de trabajar tanto o lo que sea pues porque son adultos al fin y al cabo.



**A:** *Hostia* eh, no es fácil la pregunta eh (ríe).

**E:** Perdón (ríe).

**A:** No, no, no, muy bien, pero me gusta. Pues a ver, yo entiendo que los chavales menores estos... (resopla) Es que no sé, pero las expectativas de vida que tienen. O sea, a parte, si yo siendo adolescente y yo aquí, o sea, en Pamplona, en mi ciudad, con mi círculo de amistades, con mi círculo de familiares... Si yo tengo la cabeza perdida con dieciséis años, eh, con todo, con todo, porque tengo de todo, estos chavales con dieciséis años es como una bomba de relojería. O sea, lo mismo te pueden salir por un lado que por otro. Lo mismo se puede acabar en la cárcel, que pueden acabar asesinados, que pueden acabar de todo. Las expectativas de vida, o sea, porque encima ellos vienen con un pues lo que hemos hablado antes, vienen con unas expectativas que no son reales que son infundadas por otros chavales que les engañan porque lo que quieren, o sea, no sé, no lo acabo de entender por qué hacen eso pero es como... Sí, y luego pues también, la relación que tienen con los padres es muy distinta. Eh... (piensa) Y muchas veces me he encontrado pues que o igual el padre no está, o ha desaparecido, o no se lleva bien o no tienen relación, o la madre también ha desaparecido... Entonces tienen como muchos cabos sueltos que no les permite seguir adelante y entonces se quedan como... tienen muchos problemas internos, que no los han sabido resolver porque no... nadie les ha enseñado y nadie les ha ayudado. Entonces no se puede seguir con un proceso porque igual necesitan antes otro tipo de ayuda. Eh... Es que, qué decirte. No sé, yo me acuerdo de chavales que necesitaban, necesitaban, por ejemplo, cariño. O sea, pero cariño de decir de sentirte que o formas parte de una familia o formas parte de algo pero porque están todo el día deprimidos, que no levantan cabeza, con... con consumos. Porque han pasado antes lo que han pasado entonces su forma de evadirse es o cortándose, o sea, de todo. Hemos tenido también intentos autolíticos, porque prefieren sentir el daño este que el daño que tienen en la cabeza, que también esto me lo han dicho... A ver, y beber mucho pues porque con el alcohol es como que se evaden, entonces el tema de los consumos también es muy importante. Pero también, esto es lo negativo, pero lo positivo es, la diferencia que puedes igual tener con un adulto es que los chavales están deseando, por otro lado, deseando conocer, deseando eh... Que se dejen mucho ayudar. Yo decía, yo qué voy a hacer yo con un chaval de estos, digo, si tiene que tener más calle que yo, tiene que tener más habilidades y de todo tiene... ¿y yo le voy a venir a decir que se levante a las ocho de la mañana y que me dé el móvil al dormirse? Pues lo entienden, porque también necesitan eso. Porque también necesitan unas normas, necesitan una estabilidad que no han tenido en su país... Entonces pues eso, o sea, no sólo traen cosas negativas sino que traen también como muchas ganas de explorar, de... Y te preguntan, y oye, ¿dónde está Pamplona? o ¿dónde está Francia? O... o yo qué sé, o... O les enseñas los sanfermines y *flipan*, o les enseñas yo qué sé, la forma que... pues los parques que hay en Pamplona, o... Tienen ganas, tienen ganas de conocer mundo. O

sea, eso también y para mí muy positivo. Entonces pues esas son las diferencias, igual alguna me dejo pero... pero bueno.

**E:** Y luego, en todas esas necesidades que crees que tienen, ¿qué carencias dirías que hay en la cobertura de esas necesidades?

**A:** Pues... Yo estoy muy *chinado* con el gobierno por ejemplo, yo estoy muy *chinado*. Y no por mí, a mí que me echen del trabajo me da igual, pero a mí que no se le ayude a un chaval porque va a cumplir dentro de un mes dieciocho años o que se le dé la patada a un chaval... Antes era hasta los 21, hasta el cambio de Gobierno. Antes estaba, mira, el responsable de menores y familias, no sé cómo se dice, era Mikel Gurbindo, y ahora es Olga Chueca. Se les niega muchas veces la posibilidad de seguir con el proceso por eh hecho de que vayan a cumplir, que no los tengan cumplidos ya, sino que vayan a cumplir porque se dice, a ver, este chaval, pues le queda un mes, si es que no se va a poder hacer nada, pues decirle ya que se tiene que ir. Y es decirle que se tiene que ir, decirle mira, coge tus cosas que aquí ya no puedes estar más, búscate la vida, búscate la vida como puedas. Claro, nosotros desde pues porque somos así y porque, porque entendemos que las cosas son, se hacen bien, pues nosotros les decíamos, mira pues llamamos al albergue para personas sin hogar aquí en donde, aquí en el puente de las oblatas, y les dábamos pues... se quedasen ahí cuatro días, cinco, lo que pudieran, por lo menos para... pues bueno, a ver qué hacen, a ver que... Por lo menos que tengan unos días para pensar qué van a hacer. O que se van a Francia, o que vayan a solicitar ayuda a la Cruz Roja, de todo. Entonces, yo creo que donde hay más necesidad es en el... a la hora de... (resopla) es que no sé cómo decirlo. Nosotros, porque nosotros como entidad y como educadores y educadoras sociales que somos, podemos trabajar hasta cierto margen, o sea, hasta cierto punto. Porque no podemos involucrarnos ni al 100% con nadie, porque son muchos chavales, porque cada uno tiene una historia diferente, entonces nosotros estamos a lo que estamos. O sea, yo puedo acompañar, te puedo intentar ayudar en lo que quieras, pero ya está. Yo hasta ahí puedo llegar. Quien tiene más poder y quien tiene más facilidad para poder ayudarte es Gobierno de Navarra. O sea, entonces es ahí donde yo veo más necesidad y donde veo más dificultades. Porque el efecto llamada, eh... los problemas que han generado en la sociedad eh... pues situaciones con ciertos chavales, ha hecho que paguen justos por pecadores, y que se les, digamos, se les corte el grifo a la gran mayoría pero bueno. Pero también te voy a decir otra cosa, por otro lado Navarra ha trabajado pues muy bien en este sentido, muchísimo mejor que igual en otras comunidades. O sea, eh... Pero, no por experiencia de que haya estado yo hablando con otras personas que han estado trabajando en otros sitios, sino por experiencias de los propios chavales. Pero bueno.

**E:** Sí, que es diferente al final en cada Comunidad.

**A:** Es diferente. Pero bueno, yo donde veo más problema sin duda es en la administración, sin duda. O sea, y donde habría que meter mano es ahí. Es que claro, con un chaval de dieciocho años que

no tiene a dónde ir, que le tienen que echar, es que, ¿qué haces? ¿No te responsabilizas de esa persona? Y es que no es que no te responsabilices, es que les das tú la patada. O sea, somos nosotros quienes les tenemos que acoger y... No, no, no vendrá la Olga esta a decirles que te vayas, no, no, somos nosotros, ¿sabes? Pero bueno, esto pues es como siempre, el títere, o sea... En fin. Cuéntame más, a ver.

**E:** Vale, ahora había un bloque sobre la intervención de Zakan. Por contextualizar te cuento que estuve haciendo prácticas en el programa de pisos en Pamplona y a diferencia de otros sitios como pueden ser, yo qué sé, servicios sociales, ¿no? Que tú estás en tu oficina, digamos, y va pasando la gente, y esto es, dónde estuve, que eran los pisos de Pamplona, es otra cosa porque es como que están en su casa, es su ambiente, como si tú vas a visitarles, es más desde lo cotidiano. Entonces un poco en ese sentido, ¿desde qué enfoque se interviene en Zakan?

**A:** Mira, la gran diferencia (piensa), la gran diferencia es que nosotros estamos 24/7 con los chavales. Con los mismos durante más o menos un mes. Entonces tú ahí tienes una oportunidad muy grande para poder crear un vínculo, poder... o que te pueda ver esa persona como alguien de referencia en el que apoyarse. Aunque es algo asistencial, porque es algo asistencial, porque yo lo único que les voy a dar es acompañamiento, cogerle el móvil a las noches, poner las lavadoras, darles la fruta y poco más, o sea.... Pero luego están, por ejemplo, el turno de noche es que era muy importante porque durante el día tenían todo actividades programadas y los educadores o las educadoras estaban acompañándoles a las distintas actividades que tenían, pero por la noche era como que llegaban después de cenar y ya tenían un ratico para ellos solos. Tenían un ratico *pa'* lo que quieran, pues para ver la tele, ver la tele, estar con el móvil, estar con el móvil, hablar en la habitación, hablar en la habitación. Entonces ahí es donde entrábamos nosotros. Es un momento en el que pues están también más cansados a la noche, están como más relajados, entonces nosotros podíamos intervenir más a nivel personal. Oye, Fulanito, cuéntame pues yo qué sé, qué tal, y qué tal están tus padres, qué tal están trabajando, tal, ¿y tú hermano? Y están bien, no sé qué ¿Y qué piensas hacer de aquí a equis tiempo? Eso son momenticos que están muy bien. Yo, a mí me decía mi compañera tú eres uno más, porque yo les *bufaba*, yo les *jodía*, les tocaba los *cojones*, o sea les hacía de todo. Yo me sentaba en el sofá y qué, qué tal el día no sé qué, y entonces ya empezábamos a hablar. Ay pues no sé qué pues he buscado no sé qué en internet, y entonces ya empezábamos a hablar de lo que fuera. Entonces eran momentos muy chulos, especiales, porque es, era una forma de intervenir inconsciente, o sea, una forma de intervenir súper informal, y que surge. O que te venga alguien a preguntar o que le cures, yo qué sé una herida que se ha hecho en la rodilla, y ya a partir de ahí tú ya puedes indagar. Y luego, a parte, que es otra cosa muy importante es que cada educador, por ejemplo, tiene unos tutorizados, pues como tú tendrías también en allá, en los pisos. Entonces yo cada semana, semanalmente, yo me sentaba con uno de mis tutorizados, que generalmente teníamos dos, y

entonces va por tutorías. La primera tutoría es la de acogida, la segunda tutoría es la de establecer unos objetivos, unos objetivos semanalmente. Oye, pues ir a hacer la compra para fomentar la autonomía, o si vemos que estás muy justico en castellano pues a las noches a estudiar un poco de castellano y me vas diciendo a mi qué estás estudiando y tal y te ayudo un poco. O, yo qué, se, o arreglar la huerta, que teníamos una mini huerta ahí, pues arreglar la huerta, o poner la lavadora. La primera tutoría acogida, la segunda establecimiento de objetivos, la tercera qué tal van esos objetivos, una revisión. Y la cuarta ya son pues un poco qué tal va en el centro, qué tal se siente, un poco ya más a nivel general, a nivel de despedida un poco, bueno pues te queda poco para pasar a otro centro, qué tal te ha ido, tal, y eso. Pues es otra forma, es más formal, pero también es otra forma de medir pues eso, qué tal va el chaval y cómo se desenvuelve.

**E:** Vale. Luego, la intervención que se realiza con ellos, hemos hablado un poco antes pero, ¿Cuáles son los principales ámbitos de intervención con ellos? Me has comentado tema formativo, que se ve que tiene bastante peso, también de habilidades sociales, a nivel emocional, todo eso.

**A:** A nivel general, ¿no?

**E:** Sí, sí, a nivel general.

**A:** Pues se trabaja sobre todo tema de formación de idioma, de castellano, formación de habilidades para la vida diaria, un poco actividad de deporte y ya está. Sí, es que en mi centro eso es lo que se hace, en el COA. En Marcilla tendrán otros objetivos, que ese centro es de más larga estancia con... tienen ya pues entre treinta y cuarenta plazas, es de más larga estancia entonces ahí están unos... en torno a cinco, seis meses yo creo. Entonces es distinto. Aquí es para que lleguen y por lo menos que tengan lo necesario, que aprendan un poco de castellano, que se enteren un poco de qué va la *movida* y que... e ir introduciéndoles ya conceptos pues que si... cómo hacer un currículum, eh... una dinámica de personajes históricos. Pues quién era eh... Ghandi, quién era eh... equis, Maria Teresa de Calcuta (ríe). O sea, *cositas, cositas*, pues también dinámicas pues de sexualidad, pues qué es un preservativo, cuándo se pone, los consentimientos, eh... todo, las buenas prácticas, eh... Qué es el cariño, qué es... cómo manejar tus emociones, aprender al manejo de emociones, pues de todo. Ir enseñándoles *cositas* que por lo menos les suene familiar y digan ah vale es esto. O, yo qué sé, o aprender a comportarse, ¿sabes? Que no porque estén con sus colegas no pueden estar haciendo lo que les da la gana, que aquí hay límites, de todo.

**E:** Y luego, ¿lo de los indicadores que has comentado al principio?

**A:** Eso te interesa, vale, sí, dale. A ver, nosotros para poder evaluar y valorar cómo se está comportando el chaval durante el tiempo que está en el centro, tenemos en el ordenador una plantilla que le llamamos los seguimientos. El seguimiento se divide en pues columnas que es lunes, martes, miércoles, así toda la semana; y luego, de forma horizontal pues dinámica residencial, dinámica eh... salud, eh... formación, objetivos. Entonces, nosotros vamos rellenando esos seguimientos en función

de cómo han ido. Pues verde positivo, rojo negativo. Pero aparte, tu *clicas* en lo que es la casilla del indicador entonces tú puedes poner comentarios. Yo, como educador, eh... Pues el menor, el objetivo que tiene de poner las lavadoras todas las semanas. El menor no ha cumplido con el objetivo, se le ha insistido varias veces y parece que no hace caso. O dinámica de residencial, el menor ha tenido una muy buena semana y pues se le refuerza de manera positiva que está muy bien cumpliendo los objetivos. O, ha tenido una *bronca* con Fulanito, se va a quedar sin... cuatro días sin el móvil. O porque ha llegado tarde. O yo qué sé, imagínate que tiene mal una muela, que también tema de salud *telita*, pues se ha ido con él al médico, le han recetado no sé qué. Entonces dejas la pauta médica ahí. Es una forma de valorar y de evaluar de manera general a los menores.

**E:** ¿Y luego eso lo veis todos los educadores? ¿Tenéis acceso a eso?

**A:** Eso es. Luego todas las reuniones, la reunión semanal, se habla un poco del menor, de cómo ha ido.

**E:** Vale. O sea, ¿hacéis seguimiento personalizado?

**A:** Personalizado, eso es sí, sí, sí.

**E:** Vale. Y luego, no sé si has estado solo en Zakan trabajando con menores no acompañados, pero me gustaría saber experiencias que hayas tenido de buenas y malas prácticas. O sea, de cosas que hayan salido muy bien, que los chavales lo hayan agradecido, que se note que bien, y otras que no, que no... o que os hayan contado eh, como lo que comentabas antes del centro de Murcia.

**A:** Vale. Buenas prácticas pues por ejemplo, el tema de la formación ha sido algo clave, muy clave, y que hemos luchado mucho por eso porque dentro de los pliegos de lo que es la entidad y digamos las normas que tenemos nosotros como centro, no estaba contemplado una figura de profesor. Y nosotros luchamos, intentamos que nos lo metieran y no, no conseguimos. Pero bueno, seguía esa figura de profesor, se está pagando a parte, da igual. Entonces por ejemplo formación ha sido un *puntazo* porque ellos mismos lo solicitaban, ellos mismos al principio decían es que primer año, es que estamos aquí, comemos, *cagamos* y ya está, no hacemos nada más. Entonces ya nos dimos cuenta que no se les podía llevar al siguiente centro, el siguiente etapa con nada. Entonces pues una buena forma de ayudarles era poniéndoles un profesor de castellano, un poco una base. ¿Malas prácticas? (piensa). Pues por ejemplo el tema de las horas de dejarles de salida, un poco peligrosas. Te explico por qué. Hemos tenido, a ver, es que ha venido de todo, ha habido temporadas. Hemos tenido temporadas en las que venían chavales un poco más liantes y había etapas en las que había chavales que eran unos *angélicos*. Entonces, el tema de las salidas... eran un poco peligrosas porque daban pie a que ellos puedan hacer lo que quisieran. En el buen sentido y en el mal sentido de la palabra, o sea, pues tanto drogarse como igual robar por ahí como de todo. Y claro, y nosotros hablábamos, claro, si es que son adolescentes, también tienen que salir, pero yo con dieciséis años no podía salir toda la tarde, o hasta las once, doce a la noche. O sí podía, pero es que era una situación diferente. Ellos son

unos menores que están tutelados por el Gobierno, que tenemos una responsabilidad, que tal. Entonces, está más acotado, entonces pues hemos tenido que ir viendo a ver tema de las horas de salida, de dejarles un poco más, o dejarles un poco más dentro de la casa antes de dormir. Hemos tenido ahí que dialogar mucho entre los educadores, porque somos los que hemos puesto digamos las normas, y el coordinador, pero hemos tenido... sí, de todo. Y luego, ¿qué más malas prácticas? Pues yo qué sé, por ejemplo, eh... Hay un centro en Euskadi que todos los chavales que han venido de ahí me han hablado fatal, de que por ejemplo de chantajearles los educadores y decirles que si les dan dinero les van a conseguir los papeles antes, eh... o de dejarles sin móvil una semana, cosas que dices qué locura, pues vaya forma de trabajar.

**E:** Ya.

**A:** ¿Y qué más? Pues no lo sé la verdad, no lo sé. Igual se me ocurren luego o si me comentas algo más.

**E:** Pues en relación con eso de las buenas prácticas, revisando bibliografía, se hace hincapié en el tema de la resiliencia, de saber sobreponerse a las dificultades, ¿no? Y encararlas, digamos. ¿Eso se trabaja de manera específica, es más transversal o no se trabaja?

**A:** No, transversal, sí. Sí que hemos tenido digamos pues el tema de las dinámicas, en alguna dinámica se habrá trabajado, porque yo no he estado presente, se habrá trabajado el tema de sobreponerse de bueno, pues de que yo tengo ahora mismo esta situación como menor, como *MENA* yo tengo esta situación pero yo si estoy aquí es por algo. O sea, eh... yo por ejemplo cuando tenía, cuanto estaba con algún chaval y le veía... me decía que no tenía sentido nada o que no sabía qué hacía aquí yo le decía, le digo, mira, tú tienes muchísima suerte, porque tú has podido entrar aquí. Seguramente tengas conocidos que se han quedado en el camino, o se hayan muerto pasando por la patera o en el camión, o equis. Entonces, tus padres están contentos de que estés aquí, eso si tenía padres claro, tus padres están contentos de que estés aquí, estate tranquilo porque aquí nosotros te vamos a ayudar todo lo que podamos y tú tienes que hacer pues lo que tienes que hacer, estudiar castellano, portarte bien y ya está. Entonces pues bueno, no se ha trabajado de manera muy fuerte pero sí que se habla con ellos, sí que se les daban pues eso, recomendaciones o... sí.

**E:** Y también de los que has dicho de que había apoyo psicológico, ¿no?

**A:** También, también. No lo hemos tenido siempre, en estos dos años pues hemos tenido el último año, pero la figura psicológica también ha hecho mucho.

**E:** Iban, o sea, con la psicóloga. ¿Estaban más de manera...

**A:** Individual.

**E:** Sí, pero me refería más a si cuando lo necesitan van o hay un seguimiento periódico como las tutorías que me has comentado antes, por ejemplo.

**A:** Vale. No es algo periódico, es algo que nosotros detectábamos. O igual algunas veces ellos mismos lo pedían. Oye, necesito hablar. Puedes hablar conmigo pero también habla con la psicóloga porque esa es la que te va a ayudar, la que te va a comprender más, tal. Entonces, no es algo periódico pero sí que era algo habitual. Sí o sí la mayoría pasaban... tenían un encuentro con la psicóloga, para detectar aquellas cosas que nosotros igual no detectábamos.

**E:** Vale. Y luego, de tu experiencia, Antes me has dicho que sí, pero, ¿tú crees que los menores están contentos con el trabajo que se hace con ellos? O sea, ¿que se van de Zakan contentos?

**A:** Sí, sí, sí, sí. Ha habido también de todo, como en la viña del señor, pero la gran mayoría sí. Y de escribirme por Facebook y decirme, oye Alfredo, ¿estás trabajando? Sí. Va, pues voy a hacerte una visita. O de estar en una reunión el viernes a la mañana, porque tenemos las reuniones los viernes, y de repente aparecernos dos chavales para pasarse por el centro solo para saludar, o para enseñarnos la tarjeta de residente, ¿sabes? Entonces, yo creo que sí, que se ha hecho muy buen trabajo porque a la vista está de que nos tienen cariño, de que se acuerdan de nosotros, de que estaba yo igual trabajando con mi compañera y de repente nos llamaban al móvil del trabajo y nos estaban haciendo videollamada desde Marcilla, los chavales, ¿sabes? Eh Patricia, Alfredo, no sé qué, ¿qué hacéis? No sé qué, ¿qué tal estáis? Pues eso, pues entonces esas *cosicas* son las que dices vale, yo creo que tiene un buen recuerdo porque si no... Pues algo habremos hecho bien, oye.

**E:** ¿Y qué crees que se podría mejorar? (Silencio) *Cosillas* que habiendo trabajado ahí hayas dicho oye pues igual esto le podríamos dar una vuelta.

**A:** No, mira, te voy a decir, o sea, muy fácil. Una, el trato a los trabajadores. No ha sido malo pero ha habido cosas que no han *molado*. Porque nosotros por ejemplo, a ver, todo empieza en abril de 2019, empieza abriéndose el COA Argaray y nada más. ¿Qué pasa? Que los coordinadores que estaban en mi centro, que ya no están pero que estaban, se tuvieron que encargar ellos mismos de buscar otros sitios en los que poder alojar a chavales porque llegaban tantos que no había sitio para ellos. Entonces ellos estuvieron en el camping de Lekunberri, en el albergue de no sé en dónde, de Altsasu, que yo también he estado trabajando allá cuatro o cinco días nada más, pero bueno. *En plan* que era todo como a tapar agujeros. No había nada organizado, no había una estructura. O sea, partiéndose la cabeza mis coordinadores, o sea los pobres, por buscar sitio... Hala, montar dos autobuses llenos de chavales, ala, al camping de Lekunberri. Claro, eso es... y no es solo el transporte sino que llegas allá, el dueño del camping que dice *hostia*, ¿dónde me vais a meter a todos estos? ¿Y qué puede pasar? Es que, todo lo que conlleva. Entonces lo que ha habido para mi es falta de previsión. Ha habido una falta de previsión, una falta de organización que luego ha acarreado más problemas, que quizás otras cosas por las que han cerrado mi centro igual también puede ser eso que pasó antes, no lo sé. Luego, pues yo qué sé, pues por ejemplo, nosotros nos enteramos que nos iban a echar por otras personas, no por el propio, no por la propia entidad. Ya casi en mayo tuvimos una reunión con el

propio, con los propios jefes de Zakan digamos, diciéndonos pues la situación en la que estaban. Pues nosotros eso ya lo sabíamos desde febrero. Y es como, a mí no me estéis vendiendo la moto de que tengo que hacer un plan de gestión si dentro de dos meses me voy a la calle. Entonces unas cosas como muy contradictorias. Pero pues también yo me he dado cuenta de que las cosas son así y tampoco te puedo soltar la noticia de que te voy a echar a la calle si realmente no sé cómo van a ser las cosas, no sé si... No es como, toma, te doy el boli y ya está, no. Entonces tampoco es que sea la culpa... Pero yo me siento que bueno, un poco engañado, me siento un poco engañado. Entonces, por parte de la entidad de Zakan pues es eso, que simplemente somos números, porque lo somos, porque lo somos, y yo me doy cuenta ahora que ha sido mi primer trabajo de verdad pues me he dado cuenta de la realidad de cómo se trabaja. De que yo puedo hacerlo todo lo bien que quiera o podemos *currarnos* la vida que da igual, que si no salen los números no salen los números y ya está. Y *aski da*. *Aski da*, que estoy aprendiendo un poco euskera (ríe).

**E:** Muy bien (ríe). Vale y luego sobre la integración de los chavales y cómo ven su futuro, ¿qué redes de apoyo tienen? O sea, aparte de lo que dices, ¿no? que se apoyan mucho en los educadores o esa es la intención. Pero luego, ¿aparte de eso?

**A:** Pues la familia con suerte.

**E:** ¿Y entre ellos?

**A:** ¿Sabes lo que pasa? A ver, es que también hay mucho racismo entre ellos. Los de Marruecos se juntaban con los de Marruecos, los de Ghana con los de Ghana y los de Argelia un poco con los de Marruecos pero tampoco te creas que muy allá. Mucho racismo. La red de apoyo es muy limitada. Muy muy limitada. Porque claro, tienen sus padres allá. Los padres, los que pueden, igual les envían un poco de dinero, ellos a los chavales. Pero la gran mayoría no, y no tienen más. O sea, si imagínate, que nos ha pasado, le pegan a uno en la calle. No sabe qué hacer, no sabe si denunciar a la policía, no sabe a dónde tienen que ir. Se sienten súper desprotegidos porque es una red de apoyo muy muy limitada. Estamos nosotros y nosotros, yo a las diez de la noche entro y a las ocho de la mañana me voy. Y tampoco puedo, o sea, puedo hacer más y de hecho si puedo haré más pero vaya, que tampoco te puedo solucionar la vida. Entonces es muy triste porque se sienten muy solos, muy solos.

**E:** Pues un poco unido con tema racismo, ¿alguna vez os han contado que han tenido algún problema en la calle con gente de aquí de Navarra o incluso haberlo visto?

**A:** Sí, sí, sí. De sentirse que les miran mal, sobre todo de miradas y de cosas así, no de un racismo de no te dejo entrar a mi bar, pero sí, pero ese tipo de cosas. Sí, sí, sí. Tampoco, fíjate que tampoco... Ha sido menos de lo que igual me podía imaginar.

**E:** Y bueno es que tú al haber trabajado en el COA no sé si te habrá tocado ver esto, pero ya sabiendo castellano mínimamente y ya yendo a clase, con gente de aquí de Navarra también. ¿La relación con sus compañeros de clase, qué tal?



**A:** Que conozca dos o tres chavales, sus experiencias muy positivas. Pues me ayudan un huevo a todo, a todo, ayudarles a estar con ellos en clase, tanto a jugar con ellos, o sea, que les han integrado digamos, que no les ha supuesto una dificultad porque, pues porque... ¿Sabes lo que pasa? Pues tan fácil como decir, mira, depende qué edad pues la propia clase, los chavales y las chavalas pues son como son. Entonces no ven distinción entre una persona negra porque sea de color, no ven distinción entre nada. Pues si me caes bien me vas a caer bien y ya está. Y si no me caes bien pues no me caes bien. O sea, que es como eliminar todos esos prejuicios, estereotipos, todo eso que las personas que ya tenemos una edad, sabemos y ya vemos, pues no. Yo creo que esa es la experiencia que han tenido ellos. Porque yo me los he juntado por la calle y ¿qué tal estás en clase? Ah muy bien, muy bien, no sé qué, muchos amigos, tal, muy a gusto, contento, jugando a fútbol, tal.

**E:** Y luego más sobre su futuro, ¿normalmente cómo se plantean la vida después de Zakan? De seguir estudiando, de trabajar, de volverse a su país incluso, irse a otros...

**A:** Mira volverse a su país alguno hemos tenido pero porque su situación ha sido muy límite. Lo más general ha sido pues seguir con el proceso que tienen e irse a Marcilla, de mi centro pasan a Marcilla, están otro tiempo, tienen una formación más extensa, más pues temas igual de cocina, temas de mantenimiento, temas de mecánica, muy pinceladas. Y luego si el resultado que ven en Marcilla es bueno y positivo y el chaval sigue aprendiendo y sigue queriendo, se les pasa los pisos.

**E:** Donde estuve yo de prácticas.

**A:** Sí. Eso es la mejor opción. Otra opción es pues que se harten de estar en mi centro porque no ven futuro entonces se fugan y se van a Francia, en Alemania, se van a Bélgica. Por ejemplo en Francia es muy común el tema de los guetos en Francia es algo que existe mucho y el tema de la droga, el vender ahí. Yo tenía chavales que han estado en Francia, han venido y luego se han vuelto a ir y en el trayecto de estar aquí decirme: es que en Francia yo gano un montón de dinero, me compro ropa todas las semanas vendiendo droga. Entonces ellos tienen... Es como otra forma para ellos de salir adelante. Al final buscan el dinero, buscarse la vida.

**E:** Vale. Y luego también, hablando de buenas prácticas y tal, pues también quería saber hasta qué punto se tienen presentes la ética profesional y los Derechos Humanos en la intervención.

**A:** No sé, no sé decirte. Yo creo que, o yo por lo menos en mi experiencia yo he actuado en función a la persona que soy yo, a cómo soy yo. Pues eh... a mí me gusta, soy una persona que me lanzo a lo que sea, pues ya está. Pero también se han vulnerado mucho. Porque por ejemplo, mi centro. ¿Tú has estado en Argaray?

**E:** No.

**A:** Vale, pues Argaray tiene pues eso, entras y es la planta baja y luego un piso arriba que es pues las habitaciones y tal. Abajo hay un sótano digamos que es donde guardamos pues todo el tema de limpiezas, papeles y así. Pues hemos llegado a tener el punto de cuando había sobreocupación pues

de tener que bajar a los chavales al sótano. Sin ventilación, sin ducha, como si estuviesen clandestinos. O sea, yo recordaba o a mí me hacía recordar las míticas películas que estás en el bar, levantas la tapa del suelo de donde la barra para... meteros, meteros, así como si pasase algo. Igual, o sea, es que yo lo vivía igual. Y al principio nos opusimos un montón al tema de bajar a los chavales al sótano, pero es que no había otra forma de cogerlos si no, no había otra forma. Eso por un lado, y luego por otro pues yo qué sé, pues vulnerar los Derechos Humanos de los chavales pues sí. Sí porque no se les da derecho por ejemplo a defenderles en algún situación que igual tema de juicios y tal, abogados. O sea, si nosotros nos ponemos nosotros como entidad que nosotros buscamos a un abogado, nadie te dice que tú necesitas un abogado, ¿sabes? Nadie. Entonces, esas cosas. (Piensa) La policía también, *kontuz*, *kontuz ibili*. Porque sí, pues porque son unos *fajados*, *tío*. Yo qué sé, por ejemplo. Para llegar a... Cuando tienen que venir chavales, cuando nos traen chavales tienen que venir, supuestamente, deben ir de *secretas*, o sea, no pueden venir uniformados. Hay un protocolo que lo pone. Pues el protocolo ese se lo pasan por el forro la gran mayoría. Ese tipo de cosas, que bueno, que no es algo que digas, tú, eh... No es algo que te suponga a ti para nada pero *tío*, pues yo estoy cumpliendo con mis funciones, en mis normas, en el curro, pues tú también hazlas.

**E:** Sí, que igual a vosotros tampoco os afecta mucho, pero a ellos, ¿no?

**A:** A ellos sí, claro, claro. Y tú estás en tu casa, miras por la ventana y de repente ves que pasa un coche patrulla y te baja un chaval, uniformados, tal y dices, es cantoso a la vista, ¿sabes? Y eso genera malestar porque parece un delincuente. Pues ese tipo de cosas. Yo me pongo negro. Y eso, y con la policía muchas *movidas*, muchas *movidas*. Que si la Guardia Civil, que si los *municipas*, que si la Guardia Civil no está en contacto con la Policía Foral, unos dicen una cosa, otros otra, *tío*. Organizaros vosotros las formas que tenéis y cómo tenéis que hacerlo y luego lo habláis con nosotros, pero a nosotros no nos mareéis. O sea, una locura. Sobre todo eso, sí.

**E:** Vale. Luego estuve buscando también sobre dilemas éticos que se dan en la intervención con menores no acompañados y la verdad que no encontré nada específico. O sea, absolutamente nada. Todo lo que había era de menores en general pero menores en otra situación, ¿no? O sea, de menores autóctonos, que viven con su familia y demás. Entonces, en lo que tú has estado trabajando con menores no acompañados, ¿qué dilemas éticos dirías que son los más recurrentes? ¿Y cómo los enfrentáis o cómo los resolvéis?

**A:** Pues mira, sobre todo tema de echar a los chavales a la calle. De decirle adiós y no te podemos ayudar más. Y ¿cómo solucionamos eso? Pues eso, pues intentamos avanzar un poco más y *joe*, ponerles en contacto con el albergue, que les dé un tiempo para que puedan dormir ahí y ya por lo menos se puedan organizar. Eso por un lado. Dilemas éticos, pues yo qué sé, pues eh... (piensa). Pues de que yo por ejemplo tenga que gestionar que un chaval no se lleva bien con otra educadora, con otro educador, y yo igual pensar lo mismo o porque pues claro, ahí somos todos distintos, entonces

yo tengo mi forma de trabajar e igual la que tienes tú no va conmigo o tenemos distintos puntos de vista, entonces hablar yo con el chaval y tener que decir no, pues a ver, mira, aquí somos todos iguales, equis, y aquí todos trabajamos para que estemos a gusto todos. Eso no sé si es un dilema ético, igual no, pero bueno. O yo qué sé, o por ejemplo de no tener tabaco y son menores, que no pueden ni fumar, no pueden ni fumar en el centro. Pero toma, pues toma un cigarro. O estás confinado en la habitación durante catorce días pues claro que te voy a dar tabaco, y si quieres que te deje estar con el móvil a la noche pues también te lo voy a dejar, porque no supone nada. Pero son dilemas éticas porque yo sé que eso no lo sebo hacer, pero también te entiendo a ti. Digo, *joe*, en tu posición pues...

**E:** Y luego también me imagino que por el tema de ser menores habrá choque muchas veces entre autonomía y bienestar, ¿no? O sea, lo que ellos quieren hacer y lo que les conviene para ellos.

**A:** ¡Bueno! Bueno Maite, por supuesto. Porque ellos son adolescentes. Es que es muy curioso. Es muy curioso porque pasa una cosa, que los primeros días cuando viene un chaval o vienen equis, 2 chavales o los que sean, están como muy *tranquillos*, están como muy así de que no hacen mucho tal. Pero en el momento que llevan un tiempo ya se relajan y empieza a salir su verdadero yo. Que te piden pues estar más en la calle, te piden tener una *play* en la tele, te piden chuches a las noches, ese tipo de cosas. Que me gusta a mí un montón porque si estás pidiendo ya cosas significa que al rato ya estás tranquilo, ¿sabes?

**E:** Sí, que ya hay confianza.

**A:** Exactamente. Entonces pues.. O, yo qué sé, o de... No sé. Sí, sí, o de que quiero ir con los amigos no sé qué, tal. Que no puedes, que a las once de la noche tienes que estar aquí, y es lo que te toca.

**E:** Vale, pues creo que ya está.

**A:** *Aski da?*

**E:** *Aski da, bai.* Y bueno ahora ya si quieres comentar alguna otra cosa que no te haya preguntado, que te haya venido a la mente o alguna conclusión. O sea, no sé, lo que tú quieras.

**A:** Yo creo que en general es un trabajo muy bonito pero que está muy limitado por los recursos y está muy limitado por lo que nos dicen que tenemos que hacer. Les creamos falsas expectativas a los chavales, les decimos que van a poder tener un futuro que igual no van a poder tener y encima les cortamos las alas casi antes de que puedan echar a volar. O sea, antes de cumplir los 18 ya se les está diciendo que ya no vas a poder... Pero es como una moneda de doble cara, porque por un lado está eso pero por otro lado en Navarra, y no sé por qué me sale compararte... igual en cifras reales no es así, pero yo creo que en Navarra se atiende mucho mejor a los menores de lo que se puede atender igual en Barcelona, que también hay un montón de menores. O en Madrid, que hay un montón de movidas, y más con el tema del racismo en Madrid, o sea... Entonces por un lado me siento orgulloso de haber trabajado aquí, de poder haber hecho lo que he hecho, pero por otro lado sé que ya después

de tanto tiempo ya me he dado cuenta de que no es suficiente. No es suficiente, es que no se da abasto. No se da abasto porque no hay recursos, no hay ganas y encima es algo que al Gobierno le genera malestar, porque es pérdida de dinero. Pero es que por otro lado les dejas en la calle y es peor. Porque si... ¿un chaval qué va a hacer en la calle? Pues delinquir. Si no entienden nada, ¿de dónde va a tirar? Es que yo haría lo mismo. Como cualquier persona, es que yo me voy a donde sea y no tengo nada, ¿pues qué voy a hacer? Pues sobrevivir. Entonces, no está el sistema bien organizado para poder atender a todas las necesidades que tienen los chavales. Entonces, para mí tendría que haber un cambio en el sistema de menores, de atención a las familias y de tal, que no sé cómo se dice, pero bueno.

**E:** La subdirección de Infancia y Familia, ¿no?

**A:** Eso es, eso es. Esa es la movida, que por mucho que quieras no se puede hacer todo. Y es lo que te he dicho antes, yo empiezo aquí y acabo aquí y no puedo dar más de mí porque también tengo mi vida. Y es un poco egoísta. Yo al principio cuando entraba a trabajar yo decía *hostia macho, veintipico* chavales aquí van a dormir todos durante el tiempo que sea juntos y yo luego me voy a mi casa, a mi *camita, tranquilico*, con mi coche, luego a desayunar tranquilo, o sea... Pero es lo que hay, te deshumanizas un poco, te insensibilizas. Porque ves situaciones, ves situaciones de todo de tipo. Yo te digo, yo tengo chavales que han visto morir a sus *colegas* aplastados por la rueda del camión. Y se te quedará así alguien (hace gesto de impresionarse) que se lo estás contando. Pero por otro lado dices pues sí, pero es que tengo tantos chavales que me han dicho eso... o que se han rajado. O sea, he visto rajas que dices tú, madre mía, madre mía.

**E:** Ya, pero al final también es importante porque si no tú te irías a tu casa con eso todo el rato y... Y eso no te permitiría luego tampoco trabajar bien.

**A:** Por supuesto, por supuesto. Desde luego. Y algo que me ha sorprendido de mí un huevo es que yo salgo del trabajo y me olvido. Me olvido, pero me olvido, ¿eh?, de que me olvido de verdad de cómo se llamaban los chavales casi. De decir, tú, o sea, que malo soy, sí, sí. Pero no, pero por otro lado también es eso. Es decir, pues bueno es mi trabajo y yo sé que hasta aquí llego y no puedo hacer más. Y no me puedo ir con la mochila a casa porque entonces al día siguiente va a ser peor. Y yo tenía compañeras que lo han pasado muy mal, con ansiedad de sentirse que no daban abasto, que no pueden ayudar todo lo que quieren. Pero bueno, pero así son las cosas. Pues espero que te haya servido de ayuda.

**E:** Pues sí, muchas gracias.

## **Anexo VI. EP2**

Irene, psicóloga en Zakan.

Jueves, 5 de agosto de 2021

**E:** Bueno, pues para empezar me gustaría que te presentaras, qué puesto ocupas aquí en Zakan y cuál ha sido tu trayectoria con menores no acompañados.

**I:** Vale pues soy Irene y llevo trabajando en Zakan dos años aproximadamente y es donde más he podido profundizar el ámbito de menores extranjeros no acompañados. El puesto que desempeño es de figura psicológica pero anteriormente sí que había tenido contacto en otras fundaciones con menores extranjeros no acompañados pero de manera muy puntual. No eran entidades que trabajaban específicamente con este perfil. De hecho, Navarra no era una Comunidad que estaba destinada por sus motivaciones intrínsecas de estos chavales de llegar aquí directamente hasta 2019 más o menos. Sí que muchos se quedaban por lo que es Guipúzcoa, Vizcaya y pasaban por Navarra un poco como un itinerario de paso hacia Francia. Pero sí que desde el 2019 sí que empezaron a llegar muchos chicos, muchos jóvenes, y entonces es cuando se fundó Zakan. Entonces ahora estoy en Zakan a media jornada porque ahora han abierto otro programa también que lo lleva la misma entidad que es *Kideak*, que atiende a chavales de 18 a 23 que tampoco tienen acompañamiento familiar en Navarra.

**E:** Sí. Cuando hice yo prácticas sí que tenían protección hasta los 21.

**I:** Claro, eso va modificándose, hubo un cambio de gobierno. Pero en Navarra también pues cuando llegó pues de la inexperiencia también ha ido cambiando un poco el discurso y el apoyo para ir ajustándose a la realidad y a las necesidades también del territorio, sí.

**E:** Vale. Luego sobre su proceso migratorio, ¿cómo fue la decisión de salir de sus casas y venir a España?

**I:** Vale, pues mira, podríamos hacer como una clasificación, aunque no me gusta hacer clasificación porque estamos hablando de que... Aquí trabajamos desde el modelo centrado en la persona, en la individualidad de cada chico, entonces cada historia es única. Cada chico es único, en este caso. Entonces cada uno tiene como sus propias motivaciones y la decisión de salir parte de diferentes situaciones. Pero en general podríamos decir que muchos chicos que lo han hecho por dejarse llevar un poco por el contexto social. Es decir, un amigo del barrio que decide salir y entonces todo el grupo decide irse junto y salir de Marruecos. Hay chicos que lo deciden sin consentimiento familiar, que cogen de madrugada y salen porque saben que la familia no está apoyando la decisión, y luego hay otras ocasiones en las que la familia sí que es conocedora y apoya, incluso económicamente esta decisión. Entonces yo creo que las motivaciones son muy individualizadas, pero bueno, hay como esos tres perfiles, ¿no? Familias que apoyan, familias que no lo saben y grupos que vienen como de amigos. Y luego también agrupación familiar o social, ¿no? De que ya tienen aquí conocidos, entonces

pues cuando vuelven igual a Marruecos pues ven el éxito un poco reflejado en ellos y entonces hay algo que les llama a salir.

E: ¿Y normalmente cómo suelen venir hasta aquí?

I: Vale, pues normalmente, la mayoría de los chicos, el porcentaje más alto es en patera. Luego también muchos de Marruecos, de Argelia en el *Risky*, que es debajo del camión, y luego cogen el *Melillero* y luego muy muy *poquitos* en avión. Que eso es depende de las posibilidades económicas y tal. Los que vienen en avión cuando están en Centros de Acogida que son más grandes intentan ocultarlo porque les da un *poquito* de vergüenza decir que han venido en avión, ¿no? Porque hay un desajuste realmente, ¿no? Porque los chicos que igual han venido en avión, que no son muchos, alguno, sí que es verdad que tienen una vida acomodada. Entonces pasas de estar en una vida acomodada a no saber, incertidumbre. Entonces también prefieren no decirlo, sí.

E: Y que os hayan contado o que hayáis visto, que hayáis observado, ¿qué expectativas previas tenían, con qué idea venían a España y luego qué se han encontrado realmente?

I: Vale. Hay como un discurso muy unificado en general que lo que buscan en España es formación y trabajo, y poder mandar dinero a la familia. Ese es su discurso, ¿no? Luego hay que ajustarlo porque sí que es verdad que hay chicos que vienen con una formación previa ya desde su país de origen y tienen muchas ganas de poder formarse. Porque allí aunque te formes, la dificultad que tienen que ellos verbalizan es que luego no hay oferta laboral. Entonces da igual que estudies o que no. Y luego hay un perfil que viene con el mismo discurso pero que realmente no ha estado escolarizado desde pequeño y tienen muchas dificultades para coger un hábito y una rutina de estudio. Entonces ahí sí que directamente intentamos que hagan algún curso muy práctico, como más cortito, y enseguida intentar hacer un poco de búsqueda de inserción laboral, sí.

E: Y antes has comentado un poco que antes pasaban por Navarra más de paso pero que a partir de 2019 hubo una llegada masiva. ¿Y por qué Navarra?

I: Pues yo creo que no es por casualidad. O sea, los datos que nosotros tenemos recogidos, por lo que nos relatan también los chicos, muchos es porque tienen conocidos aquí y entonces eso hace que ellos prefieran quedarse. Y luego hay una parte del modelo con el que trabajamos en Navarra. Aquí no hay Centros de Acogida grandes, son pequeños, en los cuales los chicos se sienten muy cuidados y protegidos y no tiene nada que ver con el modelo de Centros de Acogida que pueda haber por ejemplo en otras Comunidades Autónomas como pueden ser Andalucía o puede ser Valencia, que estamos hablando de macrocentros igual de cuatrocientos, doscientos chavales. Y tú fíjate que el centro de primera acogida del COA *Argaray* que acaba de cerrar, pues era un centro de Acogida que tenía plazas para máximo diez, quince chavales. Y luego aquí trabajamos mucho con recursos habitacionales, que son pisos, máximo cinco chicos con un equipo educativo. Entonces la intervención

es súper individualizada y la verdad que yo creo que es un poco la calidad de la intervención por lo que vienen.

**E:** Y antes has comentado un poco que la mayoría venían con intención de estudiar o trabajar, mandar dinero a la familia... Y aunque no se pueda hablar de un perfil concreto, como has dicho antes, ¿qué características comunes habéis encontrado en los menores no acompañados? De edad, procedencia, actitudinal incluso....

**I:** Vale. Generalizando, como bien dices, normalmente llegan con diecisiete años largos, que por un lado es una dificultad porque cuanto más *jovencitos* lleguen es más fácil, sobre todo a nivel práctico para poder gestionar la documentación. Conforme más se acercan los dieciocho años más dificultades tenemos con los tiempos para poder regularizar su situación. Pero normalmente el perfil suele ser de diecisiete años y medio. Y generalizando, procedencia de Marruecos. Luego obviamente vienen subsaharianos, vienen de Argelia... Pero sí, generalizando yo creo que aquí el 80% más o menos la procedencia es Marruecos. Normalmente vienen de clase media, trabajadores, pero con dificultades. Porque el trabajo que tienen allí las familias normalmente hablan mucho de la inestabilidad, ¿vale? Y más con esta situación también del Covid, que muchos trabajos pues bueno, imagínate. Pues como lo que ha pasado aquí, la crisis, pues allí también les ha afectado. Entonces pues con mucha necesidad. Y luego pues sí que la mayoría han estado escolarizados en Marruecos pero muchos pues igual sí que han dejado los estudios a edades tempranas. Y luego también se ha visto algún caso, que tampoco tenemos un porcentaje pero bueno, podríamos hablar de un porcentaje significativo de chicos que han venido con una desestructura familiar. Mucha violencia de género en el núcleo familiar y un modelo educativo muy autoritario, en general. Y luego el hecho de que hayan llegado estos chicos no ha aumentado la delincuencia en Navarra, entonces realmente tienen dificultades algunos de ellos pero como la población normalizada que pueda haber aquí en la Comunidad Autónoma de Navarra. Entonces, ¿realmente hay dificultades? Sí, pero como cualquier adolescente. O sea, no podemos hablar de que hay un porcentaje muy alto de los chicos que viene que son conflictivos. Aparte no es una característica concreta del perfil porque vengan de Marruecos sino que es más desde la necesidad por la edad que tienen, porque no tenemos que olvidar que estamos hablando de chicos adolescentes, que transicionan a la vida adulta, en la cual tienen experimentar, probar. Y están construyendo su propia identidad, por lo tanto es algo normal que también ellos coqueteen con el hachís, que tengan algún tipo de conducta más disruptiva, ¿no? Pero vaya, en general no es perfil.

**E:** Vale. Luego ya pasando a hablar de sus necesidades, en cuanto llegan, ¿cuáles son las primeras necesidades que tienen?

**I:** Vale. Hay como dos necesidades. Está la necesidad del equipo educativo y luego están las necesidades suyas. Nosotros a nivel de equipo lo que primero que se hace es una primera acogida,

luego Marcilla o Iturmendi, se hace una valoración y luego de ahí se decidía a qué recurso habitacional pasaban. En esa primera acogida, que luego la compañera Ainhoa ha estado allí en la primera acogida de psicóloga te va a explicar, es que sea un lugar segurizante, que puedan descansar, que se les pueda cuidar y que lo sientan como una liberación de, venga, ahora ya sí que puedo permitirme dormir y tengo ya todas las necesidades cubiertas y que tengan ese descanso, ¿no? Porque tú piensa que han estado meses y meses en alerta, con muchos conflictos, con robos, con peleas, con agresiones, con desconfianzas... entonces sí que se intenta esa parte desde nuestra entidad. Y la ansiedad que ellos traen, que no es esa, la ansiedad que ellos traen es la documentación. Entonces es muy importante atender a la parte de la documentación, la parte administrativa, porque es que les absorbe el pensamiento del 90% de lo que hacen. Entonces ellos constantemente tienen esa ansiedad de ¿y mis papeles?, ¿y mi médico?, ¿y cuándo voy a tener el pasaporte?, ¿y mi permiso de residencia? Entonces hasta que no se soluciona esa parte es muy complicado poder trabajar otros ámbitos. Fundamental, porque les bloquea. Entonces como que llegan aquí, les bloquea y no pueden avanzar. Es una de las cosas que la familia enseguida les dicen estamos aquí y preguntan cómo va a estar, o dónde está, o cómo le van a ayudar. Entonces esa parte es fundamental, más que el dinero, más que la comida, más que otras necesidades, la documentación.

**E:** Vale. Y teniendo en cuenta esas necesidades que comentas, ¿qué necesidades son especialmente importantes en el caso de los menores que con adultos a lo mejor no hay necesidad de trabajar o no es tan importante como en menores?

**I:** La familia. O sea, ellos vienen aquí no acompañados pero no hay que perder de vista que ellos tienen su familia, sus orígenes. Y para ellos la familia es lo fundamental. Muy pocos no tienen vinculación familiar. Algunos deciden, por protegerse, como mecanismo de defensa, espaciar más el contacto familiar. Pero tú piensa que el perfil migratorio de ahora al de hace unos años es que realmente tienen a su disposición todas las tecnologías, hacen que la familia esté muy cerca, muy presente. *Facebook*, *WhatsApp*, videollamadas, lo que sea, ¿no? Entonces lo tienen muy presente. Sí que es verdad que antes no contábamos con ese factor, hace años, porque no había esa cercanía. Entonces ahora la familia está muy presente, tanto para lo bueno como para lo malo. Tanto como para meter presión como para ser un apoyo. Y luego sí que hay chicos que lo espacian un *poquito* más, igual porque prefieren o porque tampoco hay tanto vínculo. Pero es una necesidad que está ahí, que son *chavalitos* y que necesitan sus figuras de referencia, que las tienen.

**E:** Vale. Y en esas necesidades que estamos comentando, ¿crees que existen carencias en su cobertura? Y si es así, ¿cuáles son y por qué?

**I:** ¿A nivel de intervención cuando están aquí?

**E:** De las necesidades que tienen cuando llegan a España, en qué medida se cubren o no.



I: Nosotros sí que es verdad que hemos ido mejorando la intervención según hemos ido desarrollando y creando. Nosotros ahora contamos con perfiles mediadores interculturales, que nos facilitan mucho el también poder hacer mediación familiar. Entonces nosotros desde ahí, al principio no tenía tanta presencia la intervención familiar, pero ayuda muchísimo. Tanto explicar a la familia dónde están, que están haciendo un buen proceso, siempre en positivo porque puedes angustiar también mucho. Y entonces es muy importante tener perfiles de mediadores interculturales porque acercan mucho la cultura, mucho. Una de las carencias puede ser esa diferencia, ese choque cultural. Que ahí nos cuesta mucho intervenir, cuesta mucho porque hay una barrera idiomática, hay una barrera también cultural. Que se adaptan muy rápidamente pero si no contamos con esos perfiles árabes sería mucho más complicado, porque a veces te pierdes muchas cosas. Yo como psicóloga he seguido a chicos españoles, chicos latinos, que hablan mi mismo idioma, y enseguida capto cosas, ¿sabes? Captas un déficit cognitivo sin pasar ningún tipo de pruebas, es un chico que tiene mucha inseguridad... Pero claro, con las barreras idiomáticas o las barreras culturales que pueda haber, yo hay matices que me pierdo.

E: Claro, vale. Pues pasamos a hablar de la intervención que se hace con ellos más profundamente. Antes has dicho que en Zakan se trabaja con un modelo centrado en la persona e individualizado, si me puedes contar un poco más sobre eso.

I: Hablamos de un modelo centrado en la persona, la referencialidad, vínculo, me da igual como lo llames. Da igual que sea en un Centro de Acogida o que sea en un recurso habitacional, que te permite una intervención mucho más intensiva, mucho más centrada en su propio proceso. Cada educador o cada referente tiene en los pisos dos referidos y en los COA pues me pierdo un poco pero también tienen un *grupito* muy pequeño, tres o cuatro. Entonces trabajamos mucho la referencialidad y la individualidad. Estos chicos necesitan ser mirados y atendidos, no tanto a nivel global en las necesidades existenciales, necesidades básicas cubiertas de alimentación, sueño y tal, sino más en su recorrido. Poder contar su itinerario, poder recoger su malestar y muy centrado en lo que cada uno necesita. Lo que hablábamos antes, vienen con un discurso muy similar todos que es documentación, estudiar, trabajar, mandar dinero a la familia, ¿no? Pero realmente eso hay que ajustarlo, por lo que hablábamos. Entonces no es lo mismo una persona que se ha matriculado en la universidad en Marruecos y que ha emprendido su viaje que un chico que viene de la montaña y que no ha estado escolarizado. Probablemente ese desfase... Entonces sí que hay que ir ajustándolo un poco a las características específicas. No vamos a tener igual a un *chavalito* de dieciséis años que a un chico que tiene diecisiete años y medio, porque su punto es diferente. Un chico de dieciséis años tiene mucho más recorrido y la intervención es mucho más tranquila en todos los ámbitos. Entonces nos centramos mucho en las necesidades de cada chico y de conocerlo, el primer mes de cuando llegan es fundamental.

**E:** Y luego ya cuando llevan un tiempo y tienen una situación más estable, ¿qué otras cosas se trabajan?

**I:** Pues nosotros tenemos un Plan de Intervención Educativo, que es el PEI, que sería un poco donde trabajamos por objetivos, en el que recogen todas las áreas. Todas las áreas son desde la documentación, ámbito sanitario, ámbito familiar, ámbito de ocio, ámbito cultural... O sea, trabajamos todos los ámbitos y desde ahí vemos qué necesidades. Por eso ese primer mes es fundamental para observar, para redactar y saber qué objetivos podemos trabajar con este chico. Entonces trabajamos siempre por objetivos, en todas las áreas, y les hacemos partícipes a ellos de esos objetivos a trabajar para que se ajusten a la realidad.

**E:** Y luego, ¿la resiliencia se trabaja?

**I:** La resiliencia claro que se trabaja, la tenemos muy en cuenta. Y hay muchos factores resilientes. Con la resiliencia sobre todo lo que hacemos es ver qué puntos tiene el chico que podemos sobretodo ensalzar. Entonces la resiliencia la trabajamos desde ahí, los puntos fuertes del chico. Esos puntos fuertes que detectamos en el chaval, a muerte con ellos. Hay chavales que vienen con una creatividad brutal, chavales que vienen con unas destrezas y unas habilidades a nivel manual también, porque han trabajado, porque han... Entonces intentamos desde ahí. Chavales que vemos que son muy maduros, o sea, no sé, ver un poco los factores resilientes, los factores que pueden favorecerles, que vemos y detectamos que son puntos fuertes de ellos y desde ahí reforzar y motivar hacia ahí, sí.

**E:** Y luego si me puedes contar un poco experiencias de buenas y malas prácticas en la intervención con menores no acompañados.

**I:** A ver, buenas prácticas. Todos los que trabajamos en este ámbito, no salvo a nadie, intentamos hacer todo con la mejor voluntad del mundo, es un trabajo vocacional, habrá veces que nos salga peor o mejor las intervenciones. Entonces, ¿buenas prácticas? Todas y más. Y luego sí que es verdad que hay una parte que yo sí que tengo capacidad de disociar mi vida de mi trabajo, pero hay personas que les parece mal, que quizás igual se involucran mucho a nivel personal. Entonces ahí puedes estar un poco en esa dicotomía de hasta dónde puedo y hasta dónde no puedo. Y hay ocasiones que por querer exceder esa protección o ese paternalismo, por querer proteger o ayudar en exceso, o caer en el paternalismo. Porque aquí lo que es la intervención con menores siempre se ha trabajado desde ese modelo paternalista, desde el sistema de protección, de los modelos más antiguos, e ntonces caer un poco en esa parte... hay que tener cuidado, hay que analizarlo y saber que son chicos, muchos de ellos adultos, que han tenido el valor de venir hasta aquí, que son muy resilientes, que tienen capacidades de autonomía, de buscarse la vida, y no caer tanto en ese paternalismo de ay pobre. Entonces yo creo que eso puede ser una mala práctica si no la sabes sacar un poco desde lo personal. Entonces yo creo que por ahí pueden ir un poco los tiros. Pues claro que hemos metido la gamba muchas veces, o incluso de ocultar incluso información. Al principio cuando no estaba todo

ordenado nos han llegado chicos que veíamos que eran muy mayores, muy mayores, que no pueden estar en sistema de protección. Y por ese querer cuidar a todos hemos hecho un poco la vista gorda. Que eso también entre Gobierno de Navarra, Zakan y entre todos lo hemos ido ajustando. Pero realmente ahí, no sé, lo hacíamos un poco desde el buen hacer, desde las ganas que teníamos de poder ayudar. Pero bueno, luego analizándolo con el tiempo quizás no era lo más adecuado. Pero bueno, de todo se aprende, y estamos en constante creación y evolución, y más en este ámbito.

**E:** ¿Y entonces dirías que en general los chavales están contentos con lo que han recibido aquí?

**I:** Sí, sí, sí, sí, totalmente. Sobre todo lo ves como a largo recorrido. Sobre todo porque Pamplona es una ciudad *pequeñita* y te juntas a muchos de ellos una vez que han salido de los recursos. Y solo tienen palabras de agradecimiento, sí. Hay muy pocos chicos que se han ido por desgracia por la puerta pequeña, que digo yo, que igual no era su momento en el proceso de poderse ajustar. Claro, al final por mucho que intentemos atender de manera individual a todos los chavales, está claro que tenemos que hacer también un modelo un poco generalista, ¿no? Me refiero a que haya unas normas, unas líneas rojas que no se pueden pasar y unas normas de convivencia básicas. Y hay chicos que igual por circunstancias no se pueden ajustar en ese momento porque no están en el punto. Entonces sí que hay chicos pues que igual hemos tenido que tomar decisiones muy drásticas y sí que pues igual no tienen esa sensación. Pero les hemos intentado ayudar igualmente, hemos intentado buscar soluciones alternativas. Pero vamos, te diría que incluso esas personas, al tiempo, también te agradecen, sí.

**E:** Vale. Y luego ya tú personalmente, ¿qué cosas crees que se podrían mejorar en la intervención para que fuese redonda?

**I:** Para mí es muy importante hacer un trabajo en red, para mí es fundamental. Y bueno, yo creo que es una dificultad generalizada en la Administración y sobre todo es muy importante que todos trabajemos sobre el chico en el que nos centremos. Muchas veces se hace como mucho trabajo paralelo, y desgasta mucho los recursos, desgasta mucho al chaval. Entonces yo creo que es muy importante que estemos todos interconectados, la Administración, Gobierno de Navarra, el Sistema de Protección, como el ámbito sanitario, el ámbito de protección ciudadana, policía, desde extranjería es fundamental. Extranjería es fundamental. Hablar de casos concretos, porque cada casuística es una y súper diferente. Y el tema académico, escolar, es fundamental. Entonces que todo esté un poco enfocado y que vayamos todos a una para que saliera todo, pues sí, redondo.

**E:** Existe un protocolo del Gobierno de Navarra de coordinación, ¿no?

**I:** Sí, se utiliza, lo que pasa es que al final también entiendo que hay por todas las partes una saturación y es más complicado a veces que fluya. Pero sí, en principio se ha mejorado mucho. O sea, esto siempre se ha puesto sobre la mesa y se va mejorando, y cada vez más. O sea, quiero decir que es una cosa que estamos en ello.

**E:** Sí que es verdad que el protocolo es para la primera acogida, para la llegada, y de lo que hablas es más de un trabajo en red continuado, ¿no?

**I:** Claro, claro. Sí, porque además el tema legislativo, que es normal, cambia constantemente, entonces es complicado. Lo que valía hace dos años ahora no puede ser, luego lo van a cambiar a mejor, o no, luego lo quitan, ahora no damos permiso de residencia, ahora sí, ahora de trabajo, ahora para las dos, a este sí podemos hacer la excepción, a este hay que hablar con el cónsul de Argelia...

**E:** Pues ahora me gustaría saber un poco sobre la integración de los chavales aquí, y saber un poco cuáles son sus redes de apoyo, en quién se apoyan cuando tienen algún problema o cuando quieren hablar con alguien.

**I:** La red de apoyo es fundamental, trabajar ahí, es nuestra asignatura pendiente, que estamos en ello. Nosotros ahora en el programa de *Kideak* apostamos mucho por la herramienta de la mentoría social, que cuando son menores es más complicado porque estamos hablando de menores. Entonces es muy complicado el poder hacer una mentoría social con menores por lo que conlleva la Ley de Protección del Menor, entonces es más un ámbito educativo, ¿no? Pero sobre todo cuando son más mayores, que tienes esa libertad, y que es algo ya que parte de su propia voluntariedad el poder hacer esa red social, para eso es muy importante la integración con personas de aquí. El chico que llega de África y se relaciona con gente de aquí tenemos garantizado el éxito a muchos niveles. Tanto a nivel afectivo, a nivel de cobertura, a nivel de ajuste cultural, de muchísimas cosas. O sea, al final la red de contactos es fundamental. Lo es para nosotros en el día a día, ¿no? A la hora de poder buscar trabajo, de poder relacionarnos, pues para ellos es súper potente. Es muy importante que no se centre solo en relacionarse con compatriotas sino que intenten un poco expandir esa parte.

**E:** ¿Y alguna vez han tenido algún problema de tipo racista, de actitudes de rechazo?

**I:** Pues no lo han vivido en general, no. Se sienten como muy arropados. O sea, yo creo que lo que es socialmente la gente no se permite tampoco ser racista. Yo creo que Navarra es una comunidad que en términos generales yo creo que está acogiendo muy bien a esta población. Y luego hay mucha gente que interviene, o sea, muchas asociaciones de ocio comunitario, de voluntariado... Y que hay gente que estamos sensibilizada en este ámbito, más de lo que nos imaginamos, sí. O sea, gracias, me alegro.

**E:** ¿Y luego después de Zakan qué expectativas tienen de vida?

**I:** Nuestra idea en los recursos habitacionales, que son recursos habitacionales de transición a la vida adulta, la idea es que cuando salgan ya estén a *puntito* de caramelo de volar. O sea, ya están, realmente son chicos que la mayoría de ellos ya vienen con una formación, con un... Entonces a nada que les des un *poquito* ya pueden volar. Entonces después de los recursos habitacionales pasarían algunos de ellos al Programa de Autonomía, que tienen muy *poquita* supervisión educativa y al final es madurar aspectos muy puntuales. Puede ser tema económico de abrir una cuenta de banco, puede

ser un acompañamiento de una renovación. O sea, cosas muy puntuales que sería el paso intermedio a ya vivir de manera independiente. Pues muchos de ellos continúan su formación, algunos consiguen Grado Medio, otros Grado Superior, otros CP 1, Formación Profesional Básica, talleres profesionales... Ahí intentamos dar a los palos según los intereses de los chicos. Inserción laboral, hay muchos chicos que ahora están trabajando a pesar de que estudien durante el curso, están trabajando en verano. Porque se han inscrito, no les hemos inscrito, se han inscrito en ETTs. Y han llamado porque hay perfiles que encajan muy bien para trabajar aquí, lo que es en la Comunidad Autónoma de Navarra. Entonces una vida muy normalizada. Y luego hay chicos que sí les cuesta un poquito más porque no tienen permiso de trabajo, pues se solicita una Renta, que es un apoyo y un impulso puntual.

**E:** Vale. ¿Y normalmente quieren quedarse aquí, se van a otros países, regresan a su país de origen?

**I:** Pues la mayoría se quieren quedar. Igual su primer objetivo no era ese pero se acaban quedando, sí. Se quedan encantados con Navarra en general, sí. La mayoría se quedan. Hay algunos que, imagínate... Pues hay algunos chicos que de repente quieren trabajar sí o sí y no consiguen el permiso de trabajo y de repente da la casualidad que tienen un amigo en Murcia y les llaman para coger fresas. Pues igual alguno se va, pero por tema laboral, no es porque no se quieran quedar. Además se van como diciendo, ¿volveré algún día? Y nosotros le decimos, pues claro, aquí está tu casa, cuando quieras puedes volver. Sí, la mayoría se quedan en la Comunidad Autónoma de Navarra a no ser que surja pues una necesidad o una motivación que digan, venga, pues me voy. En general se quedan, sí.

**E:** Vale, y luego ya acabando, sobre la deontología, la ética profesional en la intervención social y los Derechos Humanos, ¿qué peso dirías que tienen en el día a día?

**I:** Sí, puedo decir que lo aplicamos y somos súper pulcros, vamos, que no hay... Porque sería negligencia todo lo que no cumpliera los Derechos Humanos. Entonces, eso es la base, o sea, básico, es que ni lo cuestionamos. O sea que protección de datos, ficheros, organización, todo bajo llave, número de expediente, consentimiento de fotos, etcétera, como cualquier otro centro. Sí, si no sería una negligencia por nuestra parte.

**E:** Vale. ¿Y qué derechos dirías que se vulneran en general a los menores no acompañados en general en todo su proceso?

**I:** Pues por ejemplo el hecho de que haya chicos que igual no puedan acceder a estudiar porque no tienen la documentación administrativa. A mí me parece un derecho, me parece, no sé, básico, que puedan optar a otras alternativas también de ocio como cualquier chico de aquí. En principio, se cubren y si no buscamos la manera de. Sí que es verdad que en Navarra contamos, *joe*, con una comunidad, y en España en general que no se atiende a nivel sanitario, que no tenga la Tarjeta Sanitaria, todo. El tema también de los padrones, que es muy importante. Entonces estas personas si

vienen como mayores y no tienen la documentación, si no tienen el padrón no pueden sacar la documentación, no se puede demostrar que está. Entonces me parece muy complicado, sí. Y que no se regule rápidamente lo que es el tema administrativo con los menores. O sea, porque es un derecho que tienen que tener, tienen que estar regularizados.

**E:** O sea, que el mayor problema quizás son esas trabas administrativas que hay, ¿no?

**I:** Sí, el mayor problema son las trabas administrativas, sí, lo más complicado.

**E:** Vale. ¿Y qué dilemas éticos son los más recurrentes en la intervención con estos menores?

**I:** Yo el dilema ético que me he encontrado, bueno, ético, pues... No he tenido grandes dilemas éticos muy grandes, gracias a Dios que no me han tocado tesisuras muy complejas. Pero sobretodo saber que hay chicos mayores de edad, que te reconocen que son mayores de edad. Entonces dices, no me lo cuentes, no es necesario, ¿no? O chicos que tienen un pasaporte pero igual no está validado y sabes que pueden ser mayores. Ese es el mayor, sí. Y luego está claro que a ver, realmente estos chicos tienen que madurar rápidamente. O sea, realmente aquí con diecinueve años nadie se plantea irse de casa a un piso compartido, y estos chicos lo van a tener que hacer sin apoyo. Pero es lo que hay. Entonces es muy importante que construyan esa red de apoyo porque nosotros al final somos profesionales, que al final vamos y venimos y van a vivir solos, evidentemente. Van a estar también con otros apoyos, bien sea el trabajador o la trabajadora social en los Servicios Sociales de Base, bien sea la asociación de Cáritas... Pero está claro que es importantísimo que tengan esta red. Entonces tienen que madurar rápido, sacarse las castañas, no se pueden dormir en los laureles, tienen que ser activos en su proceso. No se pueden permitir pues esa... pues igual aquí, no lo sé, pero igual sobreprotegemos a los niños que están en casa hasta los treintaicinco años. Pues estos chicos esa situación no la van a tener. Entonces está claro que ellos van a tener muchos momentos que priorizan o estudiar o trabajar, o pues porque tienen que correr, tienen que avanzar.

**E:** Vale, pues las preguntas que tenía preparadas ya estarían.

**I:** Vale, perfecto.

**E:** Para cerrar si hay algo que quieras comentar, algo que te haya venido a la cabeza, algo que no te haya preguntado, o una reflexión final... No sé, aquí ya lo que tú quieras.

**I:** Ay, no sé, nada, pues darte las gracias lo único, sí. Que aquí estamos para apoyar y que todo lo que podamos ayudaros también para que haya estudios, pues oye, pues fenomenal, y que ya nos pasarás el TFG si quieres algún día, así le podemos echar un vistazo, ¿no? Y sobre todo me gustaría decir como conclusión que los estereotipos nos ayudan a simplificarnos la vida y a hacérsela más sencilla, pero no podemos entrar en esos estereotipos y en esas generalidades porque estamos hablando de personas con sus individualidades, cada uno con su historia de vida pasada, con sus proyectos personales, con sus ilusiones, y que no podemos jugar contra ello, ¿no? Entonces pues bueno, yo creo que lo tenemos que tener muy claro. Y cómo cambia el concepto cuando realmente

conoces a la persona en concreto, ¿no? No el colectivo *MENA*, que parece que es ahí, no sé, *MENA*... La etiqueta de *MENA*, ¿no? Y que es muy importante que son *personitas*, son niños y *chavalitos*, entonces es muy importante conocerles y yo creo que cualquier persona que pueda tener dudas de cómo son estos chicos que se acerque y que conozca y que se permita el conocer y saber un poco quiénes son. Yo animaría un poco a esa parte y a esa reflexión.

**E:** Pues muchas gracias.

**I:** Nada, a ti.

## Anexo VII. EP3

Ainhoa, psicóloga en Zakan.

Jueves, 5 de agosto de 2021

**E:** Vale, pues lo primero que me gustaría es que te presentaras, que digas quién eres, qué puesto tienes en Zakan y cuál ha sido tu experiencia trabajando con menores no acompañados.

**A:** Vale. Bueno pues yo soy Ainhoa, actualmente estoy trabajando en el equipo de psicólogos y psicólogas que hay en Zakan, en concreto en los recursos de Pamplona y Altsasu y bueno, con anterioridad empecé en uno de los equipos como educadora. Y nada, estudié terapia Gestalt, soy terapeuta Gestalt y bueno, psicoterapeuta. Con menores no acompañados estoy desde el inicio de esta UTE, desde 2019.

**E:** Pues ahora hablando del proceso migratorio de los chavales, de cómo ha sido, lo primero sería preguntarte cómo ha sido la decisión de salir de sus casas y venir a España.

**A:** Bueno pues yo siempre cuando tengo la primera sesión con ellos, este es un aspecto que sí que exploro, ¿no? Si es una decisión que se comunicó a la familia en origen, si es una decisión que se ocultó y que se tomó, digamos, unilateralmente... Si se comunicó, a qué miembros se comunicó, de qué manera, cuál era la respuesta de los familiares en origen... Entonces esto es multifactorial, tendríamos que hablarlo centrado en cada persona. Sí que hay una fantasía compartida, ¿no? Muchos con el sueño de Europa, de encontrar aquí pues una vida mejor, unas posibilidades económicas mayores... Pero luego los motivos individuales pues claro, tenemos desde el asilo político hasta una soledad más contextual, pues menores que están allí ya en su país solos porque han perdido a todos los familiares de referencia. Es que depende de cada caso.

**E:** Vale. Y luego, ¿qué expectativas tenían antes de venir, con qué idea venían en la cabeza de lo que se iban a encontrar y luego realmente qué se han encontrado, cómo se han sentido al llegar?

**A:** Vale. Bueno esto en general, o sea, por no repetirlo durante toda la entrevista, sí que tendría que ser como enfocado en la persona porque cada caso es diferente.

**E:** Sí, eso está claro, pero yo te pregunto más por las generalidades

**A:** Lo que yo te diría de esto es que hay un mundo visible y un mundo invisible en todo esto. Entonces en el mundo poco visible las expectativas que traen pues llegar a ser un jugador de fútbol exitoso, ganar... vestirse pues con marcas de *Lacoste*, de *Nike*, ¿no? Todo lo que tiene que ver un poco con una apariencia económica, fotografiarse con un *Lamborghini*, no sé qué. Pues las expectativas serían llegar a alcanzar esa apariencia o esa riqueza hacia fuera, ¿no? Y luego ¿Cuál es la realidad cuando llegan? Bueno, yo sí que creo que hay partes como que se frustran bastante a la llegada. Pero también hay otra parte que descansa mucho, de haber llegado a un lugar seguro en el que su vida ya no está en riesgo físico.



**E:** ¿Y por qué Navarra? Porque haciendo una revisión de la bibliografía existente y de las noticias, y lo que también me contaron cuando estaba en prácticas, a partir de 2019 hubo una llegada masiva. Entonces, ¿a qué responde eso?

**A:** Pues esta es una pregunta que se les hace siempre en Gobierno de Navarra cuando llevan una *semanita* aquí y la verdad que las respuestas yo he oído de todo. Pues por los toros de San Fermín, porque la ciudad es muy bonita... Yo creo que son flujos, bueno, hablan entre ellos, ¿no? Ellos conocen perfectamente qué centros están más masificados, cuáles menos, no sé, un poco qué agilidad o lentitud hay en el trámite de documentación. Entonces a veces se mueven movidos por esta información entre ellos, que no siempre es del todo cierta, y otras veces pues tenemos que preguntarles más el motivo real sin que estuvieran sujetos a que ese motivo real tuviera una consecuencia directa

**E:** Vale. Y luego, como has dicho antes, que no se puede hablar de un perfil concreto, cada caso es un mundo. Pero de los chavales que han estado en el recurso, ¿hay alguna característica común? De edad, procedencia, actitudinal incluso....

**A:** Bueno, de edad nos movemos en un abanico entre los catorce, quince años, que llegan, y los veintiséis, que también llegan. Aquí ya sabes que está un poco el tema de los diecisiete años eternos, ¿no? Que bueno, que acceden a la protección del menor y luego como mayores pues tienen más dificultades. Luego características comunes yo sí que veo... Porque los países de origen son distintos, Ghana, Gambia, Argelia, Marruecos... Características comunes yo te diría la soledad, la soledad que tienen aquí.

**E:** O sea, que se sienten solos cuando llegan.

**A:** Sí, sí.

**E:** Vale. Y un poco en ese sentido de la soledad que sienten, cuando llegan, ¿qué necesidades primordiales tienen?

**A:** Claro pero es que ahí por ejemplo yo he estado en dos centros. En el centro de primera acogida de urgencia y luego ya cuando están en los recursos habitacionales. En el centro de primera acogida de urgencia las necesidades son como muy básicas. Son chicos que vienen de haber estado en situación de calle, entonces ya estar bajo un techo ya es una necesidad cubierta. El saber que van a a tener comida, desayuno, merienda y cena pues también porque son chicos que igual han tenido que buscar comida en la basura o han tenido la experiencia de haber pasado hambre porque no... Entonces en el centro de primera acogida yo creo que las necesidades son más básicas, las iniciales. Y luego en los recursos habitacionales pues ya la necesidad no es tan primaria, no es tan aguda. Pues es una necesidad sobre todo administrativa, ¿no? de regularizar la situación, una necesidad formativa, tener acceso a cursos, a una inserción laboral... Una necesidad también de comprensión de ese duelo migratorio, ¿no?, que también tiene muchas facetas.

**E:** Vale, y de esas necesidades que comentas u otras, ¿qué cosas son especialmente importantes a trabajar cuando son menores que igual con una persona adulta que emprende un proceso migratorio no habría necesidad de trabajar?

**A:** Claro es que al hecho de ser menores se le añade un *poquito* el que a veces se sitúan ante decisiones que no tienen la madurez psicológica suficiente como para abordar las consecuencias que tienen esas decisiones, ¿no? Entonces yo veo ahí que sí que se necesita como aportarles esa madurez o esa capacidad reflexiva que todavía no está suficientemente preparada. Así como la diferencia más grande con los adultos.

**E:** Y de esas necesidades que tienen, ¿qué carencias de en la cobertura de las necesidades dirías que hay durante el proceso?

**A:** Para mí una carencia es pues cuando un menor está itinerante entre distintas Comunidades Autónomas de España y no conseguimos que cese en esa itinerancia. Eso sería una carencia, porque al final pues el tiempo va avanzando para ellos, con dieciocho años la situación se les complica más y no conseguir que disminuya esta itinerancia sería una carencia, por ejemplo. Luego otra carencia pues bueno, pues las medidas, que no son o que no consiguen una integración real en la comunidad, sino que se agrupan muchos chicos en centros alejados de la comarca.

**E:** Guetificación, ¿no?

**A:** Sí.

**E:** Vale. ¿Y desde qué enfoque o modelo se interviene en Zakan?

**A:** Bueno pues lo primero se interviene de manera multidisciplinar, en la que todas las figuras tienen cabida. Se crean unos proyectos centrados en la persona con carácter psicosocioeducativo y desde ahí.

**E:** Luego en la intervención con ellos ya más prolongada en el tiempo, no solamente en la primera llegada, ¿qué ámbitos o qué aspectos se trabajan?

**A:** Bueno pues se trabaja... Yo siempre tomo como referencia a Joseba Achotegui, al psiquiatra. Se trabaja mucho el duelo, es lo que más presente está. Pues el duelo por la familia porque bueno, se ha quedado atrás, no hay vistas en el corto plazo de poder volver a visitarles... Sobre todo cuando estamos hablando pues que igual los padres son mayores o se enferman, o tienen una experiencia de haber perdido algún familiar en su país de origen y no haber podido despedirse... Pues eso por ejemplo sería uno. El tema más cultural, la pérdida de la lengua, la pérdida de las costumbres, pues del Ramadán, la fiesta del cordero... Pues eso también se aborda. La pérdida del status económico, ¿no? Algunos chicos tenían una buena posición en el país de origen y aquí pues no, pues tienen una pérdida. O tenían un nivel de estudios y aquí no se puede homologar ese nivel de estudios...

**E:** O sea, que en general se trabaja el síndrome de Ulises.

**A:** Sí, sí. Vemos chicos también muchas veces como con muchos periodos de encamación, ¿no? Que se meten en la cama. O abusando mucho del uso del teléfono móvil, de videos de *Tik Tok*, o sea, como herramientas que desconectan un poco de ese malestar.

**E:** Vale. Y luego, ¿la resiliencia es algo que se trabaja de manera transversal o se trabaja específicamente? Sobre todo vosotras como psicólogas, ¿no?

**A:** Pues la verdad que yo diría que vienen con la resiliencia puesta (ríe). Sí, justamente este aspecto yo lo he trabajado con menores autóctonos y menores migrantes y creo que la resiliencia es una de las características principales que tienen estos menores. O sea, tienen un motor interno que les hace sobreponerse a muchísimas situaciones, con mucha entereza. Entonces ¿se trabaja? Yo diría que está adquirido. O sea, no me ha tocado a día de hoy en este tiempo ver un menor migrante que no sea resiliente.

**E:** Y en la intervención con los menores no acompañados, bien sea de Zakan o que sepas de otros recursos, que os hayan contado los chavales, me gustaría que me contaras experiencias de buenas y malas prácticas que tengas o que sepas.

**A:** Yo diría que la mala práctica que más nos enferma es el paternalismo, la mirada de pena, es la mirada de *pobrecitos*, ¿no? Y yo creo que esa es la mala práctica que más nos enferma, que muchas veces tiene bastante sutileza y que nos descentra mucho de empoderar a la persona, de ver esta resiliencia que traen que hablábamos antes. Y buenas prácticas pues bueno, pues muchísimas. Al final este es un trabajo que yo creo que las relaciones personales no tienen una cronología en función de los recursos, ¿no? Ahora te vas a otro recurso, y bueno... y la relación finaliza el día 30 de agosto que cambia este recurso, ¿sabes? Ahí entraría un poco más pues la mentoría social o...

**E:** ¿Qué es eso de la mentoría social? Si me puedes contar un poco.

**A:** La mentoría social son pues estas figuras de integración que acompañan de una forma más horizontal, no hay verticalidad en la mentoría y bueno, pues que deciden voluntariamente. Pues invitar a estos menores por ejemplo pues oye, me voy a ir este fin de semana al monte, oye pues participo en este grupo de ocio y tiempo libre, pues a mí me gusta practicar este deporte. Oye, pues quieres conseguir una *tablet* pues venga, vamos a hacer un *crowdfunding* y entre todos conseguimos fondos. Pero ya de una forma altruista, no profesionalizada.

**E:** ¿Y desde dónde se promueve eso? ¿Zakan, el Gobierno, otras entidades...?

**A:** Desde otras entidades ahora mismo, sí. Bueno pues ahora está por ejemplo el programa de Kideak.

**E:** ¿Y en general dirías que ellos están contentos con el trabajo que se hace con ellos?

**A:** Yo creo que sí, que están como muy agradecidos. Y bueno pues también tienen sus momentos pues de enfado, ¿no? Pues cuando los procesos se eternizan y estás dos años esperando

un pasaporte pues te frustras y lo pagas con quien tienes al lado. Pero así en líneas generales yo creo que están muy contentos.

**E:** ¿Cuándo se van se acuerdan de vosotros?

**A:** Ah, sí, sí. Las visitas, sí, vienen y también bueno pues para nosotros es un regalo la verdad, pues viéndoles y... El otro día me acuerdo de un caso que me llamó y me dijo pues Ainhoa te llamo para contarte lo bien que me va, ¿no? Señalo ese ejemplo porque me parece que es muy significativo, ¿no? O sea, que nosotros somos figuras totalmente prescindibles y que el vínculo va más allá de lo que tú le puedes ofrecer, sino que es también que te tengan en cuenta cuando le va todo bien y te llame... Y eso.

**E:** Y en general, no sólo en Zakan, no tiene por qué, en general de la intervención que se hace con los menores no acompañados, ¿qué cosas crees que se podrían mejorar o que habría que darles una vuelta para que la intervención sea redonda?

**A:** Pues yo creo que hay que seguir poniendo en el centro la persona, ¿no? O sea, dejar de usar el término de *MENAS* y empezar a poner el nombre y el apellido de cada persona y sus objetivos y sus prioridades y sus dificultades y hacer un trabajo como muy tutorial, de yo voy contigo, Fulanito o Menganito, hasta donde tú quieras llegar. Y poner eso en el centro, mucho más que las pagas o la partida económica para la ropa. Ojalá los educadores nos pudiéramos quitar el ser repartidores de pagas, ¿no?

**E:** Vale, y luego sobre la integración de los chavales aquí, ¿cuáles son sus redes de apoyo?

**A:** ¿En Nafarroa?

**E:** Sí.

**A:** Bueno, yo creo que una red de apoyo muy grande es el grupo de iguales, ¿no? En el grupo de iguales que convive, en el grupo de iguales que no convive pero que ya ha tenido... los ex *MENAS* digamos, ¿no? Bueno pues es una experiencia de superación que les puede nutrir mucho a los *MENAS* actuales. Las mezquitas también, las entidades sin ánimo de lucro que integran a estas personas también como voluntarios, y profesionalizan mucho ese voluntariado, los equipos deportivos, los equipos formativos, o sea, los talleres profesionales... Sobre todo son personas individuales que están muy implicadas con estos chicos.

**E:** Vale. Y en relación con la población autóctona, ¿han tenido alguna vez algún problema de tipo racista, de actitudes o discriminaciones hacia ellos?

**A:** Pues mira yo creo que esto si les preguntas a ellos te dirían que muchísimas, pero muchísimas. Pero porque sí que hay como... Yo sí que observo una atribución excesiva al racismo por su parte. ¿Conductas reales? Las hay también, sí. Bueno, yo me he encontrado pues en centros de salud enfermeras molestas porque no conocemos qué vacunas tiene en el país de origen, o porque... Bueno, pues malos gestos, o entrenadores de fútbol pues que te piden yo qué sé, pues por qué viajó y

en qué viajó. Bueno, ¿y eso qué importa para jugar en el equipo? Entonces bueno pues sí, eso sigue existiendo. Afortunadamente yo creo que lo otro tiene mucha más fuerza.

**E:** Esperemos que así sea, sí. Y luego después de Zakan, ¿cómo se plantean ellos su vida adulta? O sea, ¿qué proyectos de vida tienen generalmente?

**A:** Hombre, yo creo que todos tienen el objetivo o la meta de volver a su país con el permiso de residencia de aquí y poder volver a ver a sus familiares. Ese es un objetivo común casi a todos los chicos. Y luego aquí pues bueno, pues el que puede tener cualquier autóctono. Pues tener su casa, tener su trabajo... En general tienen trabajos de muchas más horas que ocho y no muy bien remunerados, pero vamos, el que puede tener cualquier persona de veinticinco años.

**E:** O sea, que por lo que dices se quedan aquí pero su intención final es volver a su país de origen, ¿no?

**A:** No, pero de visita.

**E:** Ah, vale, vale. O sea, la mayoría se quiere quedar aquí.

**A:** Sí, sí, sí.

**E:** Vale, y luego ya entraríamos en un bloque sobre la ética profesional. Para empezar, ¿hasta qué punto está presente o qué peso tiene en la intervención que se hace? Así como los Derechos Humanos y los Derechos del Niño en este caso.

**A:** Bueno, no sé, yo creo que en mi caso personal la ética está presente todos los días del año en mi jornada laboral, porque se te ponen en frente muchos dilemas éticos, no sé. El otro día en una sesión por ejemplo un chico me decía que si invitabas a otros diez chicos a subirse en la patera pue son tenías que pagar el coste de la patera, ¿no? Entonces bueno eso te pone en un dilema gordo, porque claro, luego la integridad de esos diez chicos, si les pasa algo, tú te vas a sentir responsable de lo que les haya pasado. ¿Hasta qué punto este enfoque paternalista que hablábamos sigue atrayendo que personas dejen su país, su familia, su lengua y vengan? No sé, o sea, el dilema ético es en mi caso, diario. Otros dilemas éticos pues cuando le tienes que decir a un chico con dieciocho años que ayer estaba muy protegido y que mañana se tiene que ir a la calle, al albergue de transeúntes tres noches y luego pues hasta luego, ¿no? Y sabes ese hasta luego lo que implica, pues también te ves en otro dilema, ¿no?

**E:** ¿Y cómo soléis gestionarlos o como los resolvéis?

**A:** Pues con la mayor transparencia y sinceridad posible vamos, pero pues eso. El nivel al que involucrarte con estos chicos es otro dilema ético muy presente, porque no te los puedes llevar a casa a todos. Y a veces te gustaría y eso pues no es una ayuda real tampoco para el profesional. Bueno, yo qué sé, podríamos estar aquí cuatro horas hablando de dilemas éticos (ríe).

**E:** Pues si quieres contarme más... Porque no he encontrado nada específico de dilemas éticos en la intervención con menores no acompañados.

**A:** Bueno, pues luego también está el dilema ético de por qué realmente no se ponen unas medidas efectivas. Quiero decir, para tramitar un pasaporte y un permiso de residencia, ¿por qué hacen falta tres años? O para conseguir el permiso de residencia lucrativo que les permita trabajar, ¿por qué si lo consigues con diecisiete lo tienes pero con dieciocho mas un mes no? ¿Queremos realmente que estos chicos trabajen o queremos que vivan de la renta garantizada? ¿A qué estoy contribuyendo yo si muchas salidas son con la Renta Garantizada de alta exclusión y con Servicio Social de Base? ¿A qué está contribuyendo mi trabajo? Luego en el campo de la psicología también pues todo el sesgo cultural y toda la patología que se les cuelga por verlo desde aquí, ¿no?, desde nuestros ojos también.

**E:** ¿Y alguna vez ha habido algún choque entre el interés del menor, su autonomía, y su bienestar?

**A:** Claro pues el otro día por ejemplo un chico me decía, pues siento que estoy perdiendo una parte de mí mismo, una parte que me pertenecía. Hacía un poco referencia como a su libertad, ¿no? Claro, estamos hablando de chicos que se han venido desde... bueno en este caso en concreto desde Ghana y que ahora de pronto pues pasas por dos recursos que ya sabes lo que vas a comer cada día pero no lo has decidido, sabes que la fecha que te den en extranjería no depende de ti, sabes que permanecer o no permanecer en el recurso no depende de ti... Entonces eso genera pues mucha indefensión también. O sea, hay procesos que impactan directamente en el presente y en el futuro de estos chicos y que no tienen una incidencia real, ¿no? Que no están en su mano esas decisiones, cuando hasta el momento sí que estaban. Pero ese es otro dilema, son menores, ¿no? O sea, ¿dónde está el punto entre la protección, la desprotección, la sobreprotección? Pues esa línea es muy fina.

**E:** Vale, pues esto sería un poco todo lo que tenía preparado. Ahora por cerrar la entrevista si hay algo que te haya venido a la mente que quieras comentar aunque no te lo haya preguntado, o alguna reflexión o no sé, aquí ya lo que tú quieras.

**A:** (Ríe) Pues nada, pues que para mí la verdad que es maravilloso trabajar con esta población, que siento que tengo mucho que aprender de ellos y nada, y que al final ojalá pongamos en el centro que todos somos personas, que nadie ha elegido dónde nacer y bueno, pues que gracias por la entrevista.

**E:** A ti.

## **Anexo VIII. C1**

Lucía, educadora social en el COA de Marcilla.

Sábado, 14 de agosto de 2021

Mediante la respuesta a estas preguntas se acepta participar voluntariamente en el Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, con título *Buenas prácticas con menores no acompañados en Navarra: El caso de Zakan*. Las respuestas serán incorporadas de forma íntegra en el Trabajo Fin de Grado como anexo. No obstante, los resultados generales podrán ser utilizados únicamente con fines académicos e investigadores, garantizando siempre que la información expuesta sea protegida y totalmente anónima. Es decir, todo dato que pueda dar lugar a la identificación de la persona entrevistada será modificado o eliminado al incluirse en el trabajo, para garantizar el anonimato.

### **Presentación**

1. ¿Cuál es tu responsabilidad/puesto en Zakan? ¿Cuánto tiempo llevas trabajando con menores no acompañados? Son dos años y un mes como Educadora Social en el centro de observación y acogida de Marcilla, Navarra.

### **Proceso migratorio y necesidades**

1. De los menores con los que has trabajado, ¿cómo fue la decisión de salir de su país y venir a España? Motivos, medio de desplazamiento, experiencia durante el proceso... Mayormente todos y todas las menores que pasan por el COA de Marcilla buscan un futuro, es decir, unos estudios, un trabajo... pero siempre se queda en segundo plano esta búsqueda de futuro, cuando indagas en su proceso, observamos que han tenido familias desestructuradas. Los medios que tienen de desplazamiento, principalmente es la patera, ir debajo de un camión, o si es por Europa por medio de autobuses y tren, sin pagar billete. Sus procesos son duros y largos, viendo la mayoría ver morir a compañeros/as de viaje y dejando a sus madres, que para ellos/as es lo más importante de su vida, en un lugar donde saben que no tienen futuro.
2. ¿Cuáles eran las expectativas previas al viaje que tenían y cuáles han sido sus sentimientos o impresiones al llegar a España? Todos/as creen que al llegar van a tener la facilidad de conseguir una documentación, un curso y un trabajo en menos de 3 meses y cuando llega es un golpe de realidad y ven la dificultad de conseguir una documentación, un curso y un trabajo. Cuando llegan a España se ven ilusionados, engrandecidos y agradecidos a Alaah (quienes son musulmanes, siendo estos/as la mayoría). En el momento que tienen la primera entrevista con los/las educadores/as o con protección de menores de gobierno y se les explica el proceso que

tiene que llevar, pasando en primer lugar por el cumplimiento de normas, el proceso de su documentación y ven que lo que creen que iban a conseguir en 3 meses se puede alargar a un año, sus sentimientos son de frustración e impotencia, cayendo así en un círculo en el que recuerdan todo su proceso de entrada que han podido tener haciéndoles esto más difícil un buen proceso en el centro.

3. ¿Qué necesidades primordiales observamos en los menores a la llegada? ¿Y después de un tiempo? Principalmente las necesidades son afectivas y de higiene sobre todo bucal y en segundo lugar la necesidad de una estructura y una dinámica residencial con normas. Han roto muchos vínculos en su proceso y han perdido confianza en las personas, por lo que la dificultad de crear vínculo y tener una necesidad afectiva de cariño y de confianza es muy difícil. La higiene bucal no la tienen interiorizada, no es una prioridad para estos, pero se les hace ver esta importancia y a dónde puede llegar tener una mala higiene bucal. La dinámica residencial con normas es algo que depende de su proceso migratorio, ya que hay menores que han vivido hasta más de un año en la calle o incluso desde pequeño, por lo que imponer una estructura con normas en una dinámica residencial es complicado. Después de un tiempo se puede observar como algunos de ellos interiorizan la dinámica residencial y mejora su higiene bucal. Es la necesidad afectiva la que aun pasando un tiempo siempre van a dudar y desconfiar de las personas, muy pocos menores son los que pueden llegar a confiar al cien por cien en educadores/as.
4. A diferencia de las personas adultas que emigran, ¿cuáles dirías que son las necesidades clave de los menores no acompañados? Como he comentado en la pregunta anterior, las necesidades clave serían una buen aprendizaje de la higiene en general, la necesidad de poner unas normas en las que el/la menor pueda tener una estructura diaria y las necesidades afectivas, trabajando con ellos/as a través del vínculo y la confianza.
5. A partir de 2019 se dio una llegada masiva de menores no acompañados. ¿Por qué Navarra? En Navarra se protege al menor hasta los 18 y tres meses y según nos comentan algunos de los menores, escuchaban y se escribían entre ellos, comentando que los centros en Navarra eran mejores, ya que venían del sur de España de centros en los que estaban aglomerados.
6. ¿Crees que existen carencias en la cobertura de estas necesidades? Si es así, ¿cuáles son y por qué? Si, en el caso de Navarra, solo existe un centro de acogida para menores extranjeros, el cual tiene capacidad para 40 menores, pero son necesarias más instalaciones para estos, ya que si hay un caso de salud mental, un caso de desintoxicación... todos y todas están en el mismo recurso, ya que por ser menores extranjeros se crean distinciones.

## Intervención



1. Aunque no se pueda hablar de un perfil concreto de menor no acompañado, ¿qué características comunes os habéis encontrado en la intervención con ellos? La dificultad de crear vínculo con ellos/as y de crear un ambiente de confianza, del miedo a perder a un/a educador/a cuando salen del centro, de la frustración que viven en el proceso de documentación y la facilidad de aprender un idioma nuevo.
2. ¿Desde qué enfoque o modelo se interviene en Zakan? Principalmente con el modelo relacional y con el modelo normativo. No es habitual un modelo punitivo o de acción-castigo, sino acción-aprendizaje, con planes de responsabilización creados a través del tutor o tutora del menor y este/a mismo/a.
3. ¿Cómo es la intervención que realizamos normalmente con los menores? Ámbitos de trabajo. Una intervención educativa desde el modelo normativo hasta el modelo relacional. Teniendo en cuenta como ámbitos de trabajo el ocio y el tiempo libre, haciendo actividades por las tardes desde cocina, deporte, pintura... y salidas a diferentes entornos de la zona como una formación de castellano todas las mañanas y reparaciones varias en el centro en la que los menores se sientan ocupados y realizados. Se hacen tutorías semanales de seguimiento con cada menor poniendo objetivos clave que en ese momento se ven necesarios para la ayuda de este/a.
4. ¿Se trabaja la resiliencia? Si, es la figura de la/el psicólogo/a quien trabaja con ellos/as.
5. Experiencias de buenas y malas prácticas con menores no acompañados (no tiene por qué ser solo de Zakan). Una buena escucha activa, poner al menor o a la menor en una posición en la que se sienta importante, integrar a estos/as en un equipo en el que se sientan cómodos con sus iguales, involucrar en las decisiones de su futuro y de su proceso al menor o la menor, realizar tutorías y seguimientos semanales, mensuales... acompañamiento en su proceso, empatía en sus momentos más difíciles, acompañar en el momento de un enfado, estas podrían ser diferentes buenas prácticas con los/as menores no acompañados. Una mala práctica, comparar con otros/as menores, no reconocer los errores que podemos tener los/as educadores/as, no acompañarle en sus rabietas, no enseñarle su progreso y evolución en el centro, ser punitivo y estricto, ser pasivo-agresivo con un menor, podrían ser algunas de las malas prácticas.
6. ¿Crees que los menores están contentos con respecto a la intervención realizada con ellos en los diferentes recursos de acogida de los que han sido usuarios? No, no están contentos ya que se mueven de un centro a otro hasta poder encontrar su sitio, cuentan historias en las que hay centros en los que no existía ni la figura del educador sino la de policía, teniendo un modelo muy punitivo.

7. ¿Cómo crees que se podría mejorar la intervención? La formación es algo fundamental, si en una plantilla de personal existen varios profesionales con grados diferentes, que o no se dedican a lo social o no son educadores sociales o integradores sociales, dificulta a pesar de tener experiencia en la intervención. Otra forma de mejorar una intervención es saber separar el trabajo con la vida personal, al ser un modelo relacional, muchas veces te llevas a casa algo del trabajo y no debe de ser así.

### **Integración y futuro**

1. ¿Cuáles son las redes de apoyo de estos menores? Normalmente suelen tener algún familiar de apoyo en España.
2. ¿Cómo se relacionan con la población de Navarra? ¿En alguna ocasión habéis presenciado alguna actitud racista hacia estos menores u os la han contado ellos? Normalmente se relacionan a través del deporte, teniendo una buena comunicación con ellos/as. Si, sobre todo con malos entendidos por el idioma o incluso por prejuicios.
3. ¿Cómo se plantean la vida adulta después de estar en Zakan? ¿Qué proyectos de vida tienen? Cuando salen del centro, se les deriva a un piso, dependiendo de su nivel de castellano, se les podrá apuntar a un curso formativo, del cual puede hacer unas prácticas y pasar de un curso de grado medio a uno superior... y poder en un futuro trabajar, pero eso es lo ideal, algunos de los menores pueden terminar en el consumo lo que les lleva estar en la calle y perder su proyecto de vida en el que tanto pensaban, empezando así de nuevo en otros países.

### **Cuestiones éticas y deontológicas**

1. ¿Qué peso dirías que tienen la ética profesional y los Derechos Humanos en la intervención con menores no acompañados? Un peso fundamental, es primordial que como personas y menores deben tener los derechos humanos aprendidos y saber todo lo que se pueden encontrar en la vida y que nadie puede quitarle sus derechos como humano/a.
2. ¿Qué problemas o dilemas éticos te has encontrado en la intervención con estos menores? ¿Cómo se resuelven? Muchos de estos menores provienen de una cultura machista, por lo que ser mujer dificulta el poner límites y autoridad en algunos de los menores y esto es lo que aún dificulta más tener una buena intervención con ellos. En estos casos se interviene con ellos en el respeto y la educación y la igualdad hacia la mujer y la figura profesional como tal.
3. ¿Qué derechos dirías que se vulneran a los menores no acompañados en España? En algunas zonas, según cuentan los menores, los derechos no existen, hay tantas personas en estos centros que se vulneran todos los derechos y sobre todo la dignidad.

### **Cierre**

1. Otras cuestiones no reflejadas en la entrevista que se consideren interesantes o comentario final. Ha sido una buena experiencia poder reflejar el trabajo que se realiza en el centro con los menores, muchas veces hasta que no nos paramos a hacernos preguntas como estas, no vemos el trabajo que se realiza con ellos en el día a día. Obviamente siempre queremos escribir lo mejor de nuestro trabajo, pero siempre nos encontramos con la realidad que hay afuera y todos los consumos que pueden llegar a tener estos menores durante todo su proceso con la excusa de poder olvidar todo lo que les ha ocurrido en su proceso de entrada y todo lo que han pasado en su casa con su familia.

## **Anexo IX. C2**

Carolina, educadora social en el COA de Marcilla.

Miércoles, 18 de agosto de 2021.

(Se omiten las preguntas que no han sido respondidas)

Mediante la respuesta a estas preguntas se acepta participar voluntariamente en el Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, con título *Buenas prácticas con menores no acompañados en Navarra: El caso de Zakan*. Las respuestas serán incorporadas de forma íntegra en el Trabajo Fin de Grado como anexo. No obstante, los resultados generales podrán ser utilizados únicamente con fines académicos e investigadores, garantizando siempre que la información expuesta sea protegida y totalmente anónima. Es decir, todo dato que pueda dar lugar a la identificación de la persona entrevistada será modificado o eliminado al incluirse en el trabajo, para garantizar el anonimato.

### **Presentación**

1. ¿Cuál es tu responsabilidad/puesto en Zakan? ¿Cuánto tiempo llevas trabajando con menores no acompañados? Empecé en septiembre de 2019 a trabajar con Zakan en el COA Marcilla como educadora.

### **Proceso migratorio y necesidades**

1. De los menores con los que has trabajado, ¿cómo fue la decisión de salir de su país y venir a España? Motivos, medio de desplazamiento, experiencia durante el proceso... La respuesta común que dan todos los menores es el conseguir un futuro mejor. Poder aprender castellano, formarse y poder conseguir un trabajo con el que poder ayudar a sus familias. Otros muchos casos deciden venir a España para poder ser “libres” tal y como indican.
2. ¿Cuáles eran las expectativas previas al viaje que tenían y cuáles han sido sus sentimientos o impresiones al llegar a España? Las expectativas son muy altas, vienen creyendo que van a encontrar trabajo fácil y la realidad es completamente diferente. El proceso que emprenden en España es largo y no es fácil, sobre todo para aquellos que tienen dificultad en traer la documentación. Vienen bajo la urgencia de poder ayudar a sus familias o cambiar un futuro y se encuentran con un proceso complejo que vivir por delante del cual en muchas ocasiones se desesperan por el tiempo que conlleva, ya que como indico anteriormente, creen que van a conseguir trabajo rápido y la realidad no es esta.

3. ¿Qué necesidades primordiales observas en los menores a la llegada? ¿Y después de un tiempo? El sentirse parte de la sociedad, sentirse querido y arropado. La necesidad de avanzar en su proceso.
4. A diferencia de las personas adultas que emigran, ¿cuáles dirías que son las necesidades clave de los menores no acompañados? Tener un acompañamiento educativo y psicológico que les acompañe en todo el proceso que viven de cara a ser completamente autónomos.
5. ¿Crees que existen carencias en la cobertura de estas necesidades? Si es así, ¿cuáles son y por qué? Bueno, creo que es difícil atender a todas las necesidades que puede presentar cada menor, al final cada uno de ellos vive un proceso migratorio diferente y que les marca de manera diferente.

### **Intervención**

1. Aunque no se pueda hablar de un perfil concreto de menor no acompañado, ¿qué características comunes os habéis encontrado en la intervención con ellos? Edad, procedencia, otras cuestiones... Suelen tener alrededor de 17 años y los menores que hemos tenido en su mayoría han sido marroquíes, algún argelino, y subsaharianos de procedencia de Ghana y Gambia en su mayoría, pero también de Senegal, Costa de Marfil...
2. ¿Desde qué enfoque o modelo se interviene en Zakan? Desde un modelo relacional basado en la individualización del menor. Cada menor es diferente, tiene unas características y vivencias diferentes que les hacen actuar de maneras diferentes. El papel del educador-tutor es primordial.
3. Experiencias de buenas y malas prácticas con menores no acompañados (no tiene por qué ser solo de Zakan). El trabajar con menores no acompañados es muy gratificante. A la vez que educas y enseñas, aprendes mucho de ellos. A diario te llevas cosas positivas de tu trabajo. A veces lo que crees que es una buena práctica porque en otros casos ha sido resolutoria, en otros puede resultar ser una mala práctica, pero lo importante es poder rectificar a tiempo y conociendo al menor en cuestión, saber lo que puede llegar a funcionar.
4. ¿Crees que los menores están contentos con respecto a la intervención realizada con ellos en los diferentes recursos de acogida de los que han sido usuarios? Sí, completamente.
5. ¿Cómo crees que se podría mejorar la intervención? Siempre se puede mejorar: la experiencia y el seguir formándose es la clave para ello.

### **Integración y futuro**

1. ¿Cuáles son las redes de apoyo de estos menores? Intentamos tener muy presente el voluntariado en diferentes asociaciones para que puedan llegar a ser redes de apoyo.

2. ¿Cómo se relacionan con la población de Navarra? ¿En alguna ocasión habéis presenciado alguna actitud racista hacia estos menores u os la han contado ellos? Sí, por desgracia si apreciamos muchas actitudes racistas ante los menores. En muchas ocasiones son los propios menores quienes cuentan experiencias que han vivido.
3. ¿Cómo se plantean la vida adulta después de estar en Zakan? ¿Qué proyectos de vida tienen? Hablando desde mi experiencia en el COA, aquí el objetivo es observar y valorar al menor y en base a las necesidades que tenga poder ser derivado a un recurso habitacional, a un área residencial básica o un área residencial especializada.

#### **Cuestiones éticas y deontológicas**

1. ¿Qué peso dirías que tienen la ética profesional y los Derechos Humanos en la intervención con menores no acompañados? Un peso elevado.